ESTIMATES

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/29-2004
ISBN 0-660-62624-1

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2004 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

CRTC

Performance Report

For the period ending
March 31, 2004

Liza Frulla
Minister of Canadian Heritage

Table of Content

Executive Summary i
SECTION I: i
Messages i
Message from the Minister of Canadian Heritage 3
Chairperson's Message 5
Management Representation Statement 7
SECTION II: 9
CRTC Strategic Context and Performance 9
CRTC Mandate 11
Strategic Outcomes 11
Regulating in the Public Interest 11
Strategic Context 12
Telecommunications 12
Broadcasting 13
CRTC - Results Chain 17
Strategic Outcome #1: Cultural Prosperity 16
Canadian Television Drama 16
Signal Theft 18
Canadian Content 20
Local Reflection 21
Keeping Pace with Technology – the Canadian Transition from Analog to Digital Television 22
Linguistic Duality 23
Cultural Diversity 24
Strategic Outcome #2: Economic Prosperity 26
Removing Obstacles to Competition 27
Fostering Increased Reliance on Market Forces 27
Regulatory Compliance 28
Strategic Outcome #3: Social Prosperity 28
Public Education Regarding Local Competition 29
Emergency Service Requirements Applicable to Wireless CLECs and WSPs 29
Itemized Billing 30
Service Charges for Automatic Directory Assistance Call Completion 30
Extension of the Retail Quality of Service Regime to Customers of SaskTel 30
Refunds for Customers Incorrectly Charged for Diagnostic, Maintenance or Repair Services 31
Consumer Bill of Rights 31
Disposal of Amounts in ILECs' Deferral Accounts 31
Strategic Outcome #4: Equity and Fairness 32
CRTC Service Standards 32
Introduction of New, Efficient Regulatory Processes 32
Streamlining Regulatory Data Collection and Reducing Regulatory Burden 32
CRTC Interconnection Steering Committee 32
Alternate Dispute Resolution: The Broadcasting Competitive Disputes Team 32

CRTC Internal Initiatives **32**
Significant Staffing Activities 32
Inter-Departmental Agreements 32
Government-driven Projects and Initiatives **32**
The Standing Committee on Canadian Heritage and the *Broadcasting Act* 32
The Standing Committee on Official Languages 32
The Standing Committee on Industry, Science and Technology 32
Annual Report on Canada's Telecommunications Industry 32
Modern Comptrollership 32
APPENDICES **32**
Appendix A: Measures Taken During the 2003-2004 Fiscal Year **32**
Appendix B: Financial Information & Summary Tables **32**
Table 1: Summary of Voted Appropriations 32
Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 32
Table 3: Historical Comparison of Total Planned versus Actual Spending by Business Line 32
Table 4: Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Line 32
Table 5: Revenues: Respendable and Non-Respendable 32
Table 6: User Fee Information 32
Explanation of Revenue **32**
Broadcasting Licence Fees 32
Telecommunications Fees 32
Dispute Resolution – Fee Assessment 32
Appendix C: CRTC Members and Offices **32**
Appendix D: Legislation, Directions and Associated Regulations **32**

Executive Summary

The CRTC maintains the important function of regulating and supervising the broadcasting and telecommunications industries with a view to implementing the objectives set out in the *Broadcasting Act* and *Telecommunications Act*. Each year, the Commission examines activities occurring in broadcasting and telecommunications and undertakes the task of determining what measures to follow in order to encourage industry advancement in a manner that is in keeping with the CRTC mandate. This year, the Commission focused its efforts on four broad strategic outcomes devised to enhance Canada's regulatory regime.

This year's report provides an overview of the strategic outcomes and identifies the specific actions the CRTC took to implement its policies. These include: **Cultural Prosperity** — increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics; **Social Prosperity** — increased access to a variety of innovative, high-quality communications services at reasonable prices, that meet consumers' needs and reflect their values; **Economic Prosperity** — a sustainable, competitive Canadian communications industry; and **Equity and Fairness** — Commission processes that are fair, transparent and effective.

For each task the CRTC undertook, a primary concern was to balance the needs and desires of Canadians with those of the communications industry. Through its regulatory function, the Commission addressed the social and cultural issues that might otherwise not have received the attention they deserved. For instance, the Commission continued to foster the reflection of Canada's linguistic duality and cultural diversity, increase the provision of closed captioning for persons who are hearing impaired and descriptive video for persons who are visually impaired, and ensure protection from excessive violence in broadcast media. The CRTC sought to ensure that its policy directions for the Canadian broadcasting and telecommunications industries kept pace with emerging technology and supported directions such as increased competition in local telephone markets.

Canada's state-of-the-art broadcasting system provides Canadians with one of the most open and advanced broadcasting systems in the world — one that can be characterized by its many successes. These successes include: giving Canadians access to hundreds of broadcasting services regardless of where they live; providing Canadians with ever-increasing choice in niche programming; embarking on the transformation of the Canadian broadcasting system to digital technology; policies and regulations are in place to ensure that broadcasting services are available in both official languages throughout the country; and making important cultural and economic contributions to Canada. In spite of these successes, the Commission also recognizes that there are challenges facing the broadcasting industry as well. Some of the key challenges include increased access to a wide variety of services from around the world, while also fostering a financially viable and culturally important Canadian system. From a social standpoint, the broadcasting system must ensure that it meets the needs of all Canadians, reflects Canada's changing

cultural diversity, and is more accessible to people with visibility and hearing impairments. As well, the system must continue to build on its technological successes and keep pace with changing technologies.

This year, the Commission continued to focus its efforts on increasing the presence of Canadian television drama onto our television screens. In May 2003, the Commission issued three reports on the status of Canadian television drama and, in September, it issued a public notice requesting comments and actions to support the production and broadcast of more high-quality original English-language Canadian drama. An additional notice was issued in May 2004 seeking further comments on the proposed incentives.

In addition to drama, signal theft has been at the forefront of this year's broadcasting issues. While many view signal theft as a victimless crime, it is responsible for the loss of hundreds of millions of dollars of revenues annually. To help combat signal theft, the CRTC led its own initiative and is working with the broadcasting industry to commit to putting a stop to signal theft. Some general examples of the efforts that are being undertaken by the various industry players are provided in the *2003 Broadcasting Policy Monitoring Report.*

The Commission is also working to ensure Canada's position as a leader in television broadcasting by facilitating the transition from an analog to digital television environment. This year, the Commission announced a regulatory framework governing the licensing and distribution of over-the-air digital television services.

The Commission wants Canadians to have access to the best possible local telecommunications services at the lowest possible prices and to have a healthy telecommunications industry that gives Canadians the most advanced telecommunications infrastructure and services that they can afford in relation to their needs. This year, the Commission continues to regulate certain prices of the incumbent telephone companies according to its second price cap regime that, among other things, ensures that residential consumers are protected against any significant increases to the price of their local service. This past year, the Commission also initiated two follow-up proceedings to its second price cap decision. The first will establish a consumer bill of rights and the second will establish how to dispose of the amounts accumulated in the Incumbent Local Exchange Carriers' (ILECs) deferral account.

This year, the Commission addressed a number of items related to consumer protection and consumer rights, including strengthening its telemarketing rules, establishing an education program regarding local competition, issuing a decision to mandate the provision of emergency service requirements applicable to wireless competitive local exchange carriers and wireless service providers, and providing monthly itemized billing statements. It also initiated a proceeding addressing a consumer bill of rights which will, once complete, provide consumers with an understanding of their rights and obligations related to the services regulated by the CRTC.

In addition to consumer issues, the CRTC also focussed its efforts on removing obstacles to competition and improving its response time to competitive issues in the telecommunications industry. During the year, the Commission initiated two new processes that addressed the effectiveness and timeliness of competition matters. The first process relates to inspections where suspicion of non-compliance arises, and the second process was an expedited proceeding to handle competitive disputes on an urgent basis.

Regulatory streamlining in order to reduce the regulatory burden within the industry and the CRTC itself has improved the system for data collection. As part of this initiative, the Commission implemented a state-of-the-art, secure, web-based data collection system, which made it easier for the telecommunications industry to file its competition data with the Commission. Overall, the system has improved the way in which information is collected and has allowed for information sharing amongst government departments, which reduces duplicate efforts.

A successful regulatory environment comes from understanding the perspectives of Canadians along with the industries we regulate and finding a balance that will enable all parties to effectively meet their goals. The resulting report represents a concise look at the policies, decisions and guidelines of the past year in broadcasting and telecommunications and examines future goals. The Commission has initiated a number of processes in order to increase the efficiency and effectiveness of its regulatory regime and allow it to improve its ability to respond to the needs of the broadcasting and telecommunications industries, and to Canadian consumers. While progress is being made, we will continue to outline where regulation, monitoring, change and forbearance are needed to reflect the times, improve these industries and facilitate competition, resulting in a better broadcasting and telecommunications environment for all Canadians.

SECTION I:
Messages

Minister of Canadian Heritage — Ministre du Patrimoine canadien

Ottawa, Canada K1A 0M5

Message from the Minister of Canadian Heritage

We are living in an era of significant change in which we will be defined by how we face challenges and make the most of opportunities. It is by rising to meet these challenges that we instil a renewed sense of pride in what it means to be Canadian. We must continue to recognize and seize opportunities that celebrate our linguistic duality, our cultural diversity, and our inclusiveness.

As a member of the Canadian Heritage Portfolio, the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) collaborates with partners across Canada to strengthen the connection between Canadians and to inspire deeper understanding between our diverse communities. This is accomplished through the regulation and supervision of the Canadian broadcasting system and the telecommunications industry by adopting processes that balance the needs of Canadians with those of the industries.

This Performance Report highlights the CRTC's achievements, established through partnerships and collaboration. It emphasizes the pride that the Government of Canada and its employees take in ensuring our artistic expression, languages and cultural heritage are available to the world and right here at home.

Liza Frulla

Chairperson's Message

This report presents an overview of the CRTC's activities during the 2003-04 fiscal year in carrying out its regulatory mandates under the *Telecommunications Act* and the *Broadcasting Act*. Through consultation, monitoring and public processes we have worked to ensure that our policies and decisions serve the Canadian public in an effective and balanced way.

In the field of telecommunications Canada continues to be a world leader. Our long-distance rates are among the lowest anywhere. Our wireless industry and Internet market are healthy, competitive and profitable. We lead the G8 countries in broadband penetration. The presence of vigorous competition in our marketplace has enabled the Commission to forbear wholly or partially from regulating some telecommunications services.

In the local telephone market, however, the CRTC will continue to regulate prices until there is sufficient competition to justify deregulation. In our view, the most sustainable form of competition is facilities-based – that is, carried on by companies that use their own facilities and equipment. Over the past year, through policy reviews, public consultation, procedures and decisions, the Commission has made progress in removing obstacles to competition in the local telephone market.

Canada's broadcasting industry has enjoyed successes over the past year, but has also faced challenges. A high priority for the Commission has been to find ways to increase the availability of Canadian content and of programming that features Canadian creative talent. That programming should also reflect our linguistic duality, cultural diversity and social values, along with our national, regional and community interests and identities.

Last year's reports from Trina McQueen, Guy Fournier and Barry Kiefl on the state of television drama in Canada and internationally set the stage for the Commission to put forward new ideas in support of Canadian drama production. We have proposed incentives for broadcasters to produce and air more original, high-quality English- and French-language television drama, and we have sought comment from the industry and the public on the potential effectiveness of our proposals.

Another high priority for the Commission has been the fight against signal theft, which deprives the entire broadcasting system of hundreds of millions of dollars annually. We can now report encouraging developments. The Government of Canada announced its intention to amend the Radiocommunication Act in order to control the importation of illegal satellite equipment, increase penalties and facilitate civil action against vendors who sell equipment and services illegally. The Commission launched its own initiative and consulted with key industry players to encourage them to commit to combating

signal theft. Broadcasting leaders agreed to report to the Commission, which will be vigilant in ensuring that licensees uphold their commitments. Progress will be reviewed in our annual Broadcasting Monitoring Report.

We have put in place a Three-Year Work Plan to guide our activities in both broadcasting and telecommunications. It provides the framework for Commission staff to plan, schedule and execute their work in line with our priorities, and will be updated each year to keep pace with developments in these two rapidly-evolving industries, both so important to the economic, technological and cultural life of our country.

Charles M. Dalfen

Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2003–04 departmental performance report (DPR) for the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC).

This report has been prepared based on the reporting principles and other requirements in the *2003–04 Departmental Performance Reports Preparation Guide* and represents, to the best of my knowledge, a comprehensive, balanced, and transparent picture of the organization's performance for the fiscal year 2003–04.

Name: ______________________________
Diane Rhéaume, Secretary General

Date: SEP 20 2004

SECTION II:
CRTC Strategic Context and Performance

CRTC Mandate

The CRTC is vested with the authority to regulate and supervise all aspects of the Canadian broadcasting system, as well as to regulate and supervise telecommunications common carriers and service providers that fall under federal jurisdiction. More specifically, the CRTC's mandate is to regulate and supervise the broadcasting and telecommunications industries in accordance with the policy objectives set out in sections 3 and 5 of the *Broadcasting Act* and in section 7 of the *Telecommunications Act*.

Strategic Outcomes

The Commission sought to achieve, through a number of measures, four broad strategic outcomes:

1. ***Cultural prosperity**:*
   Increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics;
2. ***Economic prosperity:***
   A sustainable, competitive Canadian communications industry;
3. **Social prosperity:**
   Increased access to a variety of innovative, high-quality communications services, at reasonable prices, that meet consumers' needs and reflect their values; and
4. ***Equity and Fairness**:*
   Commission processes that are fair, transparent and effective.

Regulating in the Public Interest

The Commission fulfilled its regulatory responsibilities by means of a number of inter-related measures, including:

- √ *making decisions on applications for the issue, renewal and amendment of licences for broadcasting undertakings;*
- √ *making determinations on mergers, acquisitions and changes of ownership or control in the broadcasting industry;*
- √ *dealing with applications for approval of tariffs for the telecommunications industry;*
- √ *fostering increased reliance on market forces for the provision of telecommunications services and ensuring that regulation, where required, is efficient and effective;*
- √ *monitoring competition and removing obstacles to competition;*
- √ *collaborating with industry to resolve competitive disputes;*
- √ *developing and implementing regulatory policies with a view to meeting the objectives of the* Broadcasting Act *and the* Telecommunications Act*;*

- √ *monitoring, assessing and reviewing, where appropriate, regulatory frameworks to meet its policy objectives; and*
- √ *monitoring the programming and financial obligations of broadcasting undertakings to ensure compliance with regulations and conditions of licence.*

For each task the CRTC undertook, a primary concern was to balance the needs and desires of Canadians with those of the communications industry. Through its regulatory function, the Commission addressed, among other matters, social and cultural issues that might otherwise not have received the attention they deserved. For instance, the Commission continued to foster the reflection of Canada's linguistic duality and cultural diversity, increase the provision of closed captioning for persons who are hearing impaired and descriptive video for persons who are visually impaired, and ensure protection from excessive violence in the broadcast media. The CRTC sought to ensure that its policy directions for the Canadian broadcasting and telecommunications industries kept pace with emerging technology and supported such directions as increased competition in local telephone markets.

Strategic Context

Like most organizations, the CRTC does not work in isolation. Environmental factors over which the Commission has little or no control, such as the state of the economy, capital markets, societal change and emerging technology, influence the CRTC's work, priorities and outcomes.

Telecommunications

Canada's telecommunications environment can point to four competitive successes:

1. Canada has some of the lowest long distance services prices in the world;
2. Canada has a healthy, competitive and profitable wireless industry;
3. Internet penetration continues to be the fastest growing market in the industry; and
4. In terms of broadband deployment, approximately 85% of Canadians are living in communities that are served by high-speed Internet access and in terms of penetration, Canada is ahead of all G8 countries at 11.5 subscribers per 100 inhabitants. The market is roughly evenly split between cable and digital subscriber line (DSL), two facilities-based carriers. Pricing remains very competitive.

In these instances, given the state of competition in the marketplace, the Commission was able to forbear or partially forbear in these markets.

The CRTC recognizes, however, that certain challenges remain. Some significant obstacles need to be removed in order to achieve sustainable local competition. Obstacles such as access to rights-of-way, support structures and multiple dwelling

units (MDUs), were noted last November in the CRTC's third annual report on the state of telecommunications competition in Canada.

The CRTC remains committed to competition and is a strong advocate of the benefits of competition for all three major stakeholders: customers, incumbent local exchange carriers (ILECs) and competitors.

The CRTC will continue to address and remove obstacles to competition and deal with competitive local exchange carrier (CLEC) input prices.

Broadcasting

Canada's broadcasting system continues to provide Canadians with one of the most open and advanced broadcasting systems in the world, both technologically and in terms of variety of programming. Canadians enjoy a vast array of radio and television services providing a wide range of programming choices from around the world, as well as from domestic and local sources. In addition, the broadcasting system has benefited from the contributions of both private and public broadcasters, with each sector playing a distinct and important role.

Several successes can be identified which characterize our state-of-the-art broadcasting system:

- The Canadian broadcasting system gives Canadians access to hundreds of broadcasting services regardless of where they live in Canada.
- Canadian specialty television services have flourished, providing Canadians with ever-increasing choices of niche programming.
- The evolution to digital technology has begun, and the Canadian broadcasting system is poised to embark on a full transformation.
- Policies and regulations are in place to ensure that broadcasting services are available in both official languages throughout the country.
- The Canadian broadcasting industry is making important contributions to Canada, both culturally and economically. It has grown to become a multi-billion dollar industry, employing Canadians in diversified fields, from artists, writers and actors to technicians and engineers.

The above successes notwithstanding, the Commission fully recognizes that there are substantial challenges facing the broadcasting system. Foremost among them is to continue to provide increased access to a wide variety of services from around the world, while also fostering a financially-viable and culturally-important Canadian system. In this context, the Commission is working diligently to increase viewing to Canadian content, and drama particularly, while also increasing the availability of foreign language services to better serve the changing Canadian population.

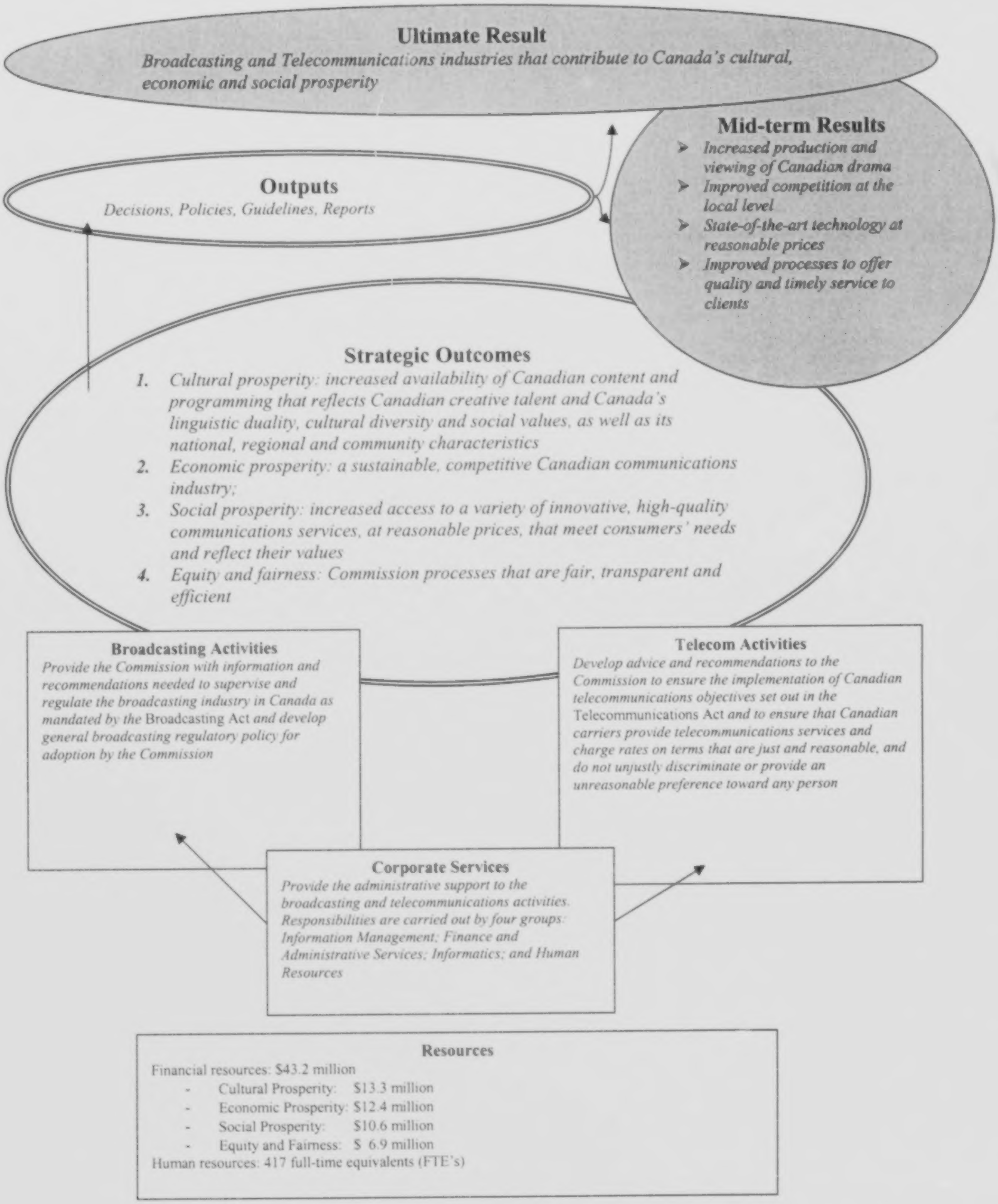
Numerous social issues also pose specific challenges ahead. It is important that the cultural diversity of Canada be reflected in the broadcasting system, and the Commission is working with the broadcasting industry to achieve this goal. In

addition, the system should be more accessible to people with visibility and hearing impairments, and measures are in place in this regard.

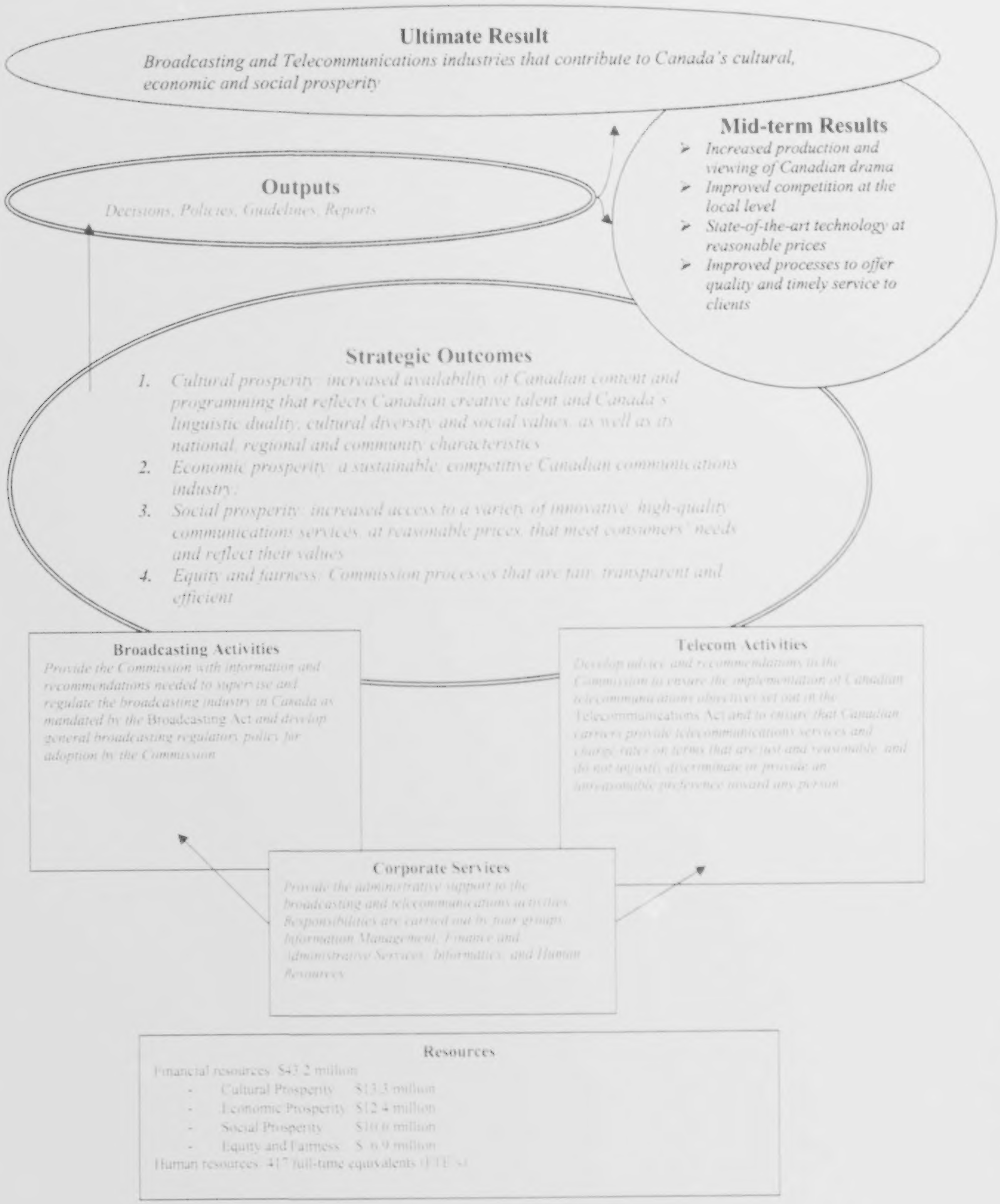
A few years ago, the biggest challenge facing our broadcasting system was to make it accessible to all Canadians whatever area they lived in, no matter how remote. This challenge has been fully met and the objective achieved. Now one of the key challenges is to ensure that the broadcasting system meets the needs of all Canadians, including reflecting our changing cultural diversity.

Finally, the system must continue to build on its technological successes and keep pace with changing technologies. The Commission will be holding public hearings on satellite radio applications and consider the impact of such services on the Canadian radio markets and the industry as a whole. The transformation to digital television has indeed begun, and a policy and licensing framework is largely in place, but significant challenges lie ahead. The Commission will continue its work, in consultation with affected industries, to ensure that the business and cultural challenges that await us can be successfully met.

CRTC – RESULTS CHAIN



CRTC – RESULTS CHAIN



Strategic Outcome #1: Cultural Prosperity

Increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics

A key initiative in achieving the above outcome is the increase in production, viewing and financing of English-language television drama. Other priorities, such as signal theft, Canadian content, local reflection, keeping pace with technological change, linguistic duality and cultural diversity are also discussed below.

Canadian Television Drama

Canadian drama should be a cornerstone of the Canadian broadcasting system. Drama can, and should, reflect Canadians of every background and culture to one another. The Commission considers that a healthy and successful Canadian broadcasting system must include popular drama programs that project Canada's stories onto the world stage.

Based on data provided by different sources of information, in 1983, viewing of Canadian drama on English-language television constituted 4% of all drama viewing. A full 96% of viewing was of drama that was created by Americans for the U.S. market.

Between the mid-1980s and 1997, the percentage of viewing of Canadian drama on English-language television more than doubled to 10% of all viewing. Regulatory requirements may have had an influence on this trend, as did the creation of the Telefilm Broadcast Fund, the Canadian Television Fund and other public and private support mechanisms for the production of drama programs.

Viewing of English-language Canadian drama has remained almost static since 1997 at between 10% and 11% of all viewing of drama on English-language stations. It should be noted that during this period viewing was increasingly fragmented as a result of the availability of additional Canadian and foreign television services. On the other hand, viewing of French-language drama programs by Francophone viewers has remained almost evenly split between Canadian and foreign programs (48%/52%). Domestic production of French-language drama is healthy, as is the loyalty of its audience.

To help improve the status of Canadian television drama, the CRTC, in conjunction with Telefilm Canada, asked industry experts Trina McQueen and Guy Fournier to prepare reports on the state of television drama in English and French Canada, respectively. The CRTC also commissioned researcher Barry Kiefl to canvass the state of homegrown drama internationally with a view to making comparisons to the Canadian situation. Their reports (*Dramatic Choices,* Trina McQueen; *What About Tomorrow?,* Guy Fournier and *International TV Programming and Audience Trends, 1996-2001,* Barry Kiefl) were issued in May 2003.

After careful consideration of the above reports, the Commission issued a public notice, *Support for Canadian television drama – Call for comments*, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-54, 26 September 2003, seeking comments on actions it might take to support the production and broadcast of more high-quality, original, English-language Canadian drama and to attract larger audiences to such programming. It also sought comment on actions it might take to ensure that high-quality, original, French-language Canadian drama remains a key component of prime time viewing.

The Commission received a total of 301 submissions in response to Public Notice 2003-54. A large majority of these were in agreement with the importance the Commission places on Canadian drama and many suggested specific actions that could be taken to support the production and broadcast of such programming. In phase II, in *Proposed incentives for English-language Canadian television drama – Call for comments*, Broadcasting Public Notice CRTC 2004-32, 6 May 2004, the Commission summarized its review of the comments received, established its preliminary views and sought further comment on its proposals for the incentives described in the public notice. The Commission proposed separate measures designed to ensure the continued presence of high-quality, original French-language Canadian drama in peak time, in *Proposed measures to ensure that French-language Canadian drama remains a key component of peak time viewing – Call for comments*, Broadcasting Public Notice CRTC 2004-38, 8 June 2004.

In the coming year, the Commission will analyze comments received following its phase II proceeding and further report on its findings and conclusions.

It is possible to evaluate the success of the Commission's drama policies by examining three key criteria: hours of Canadian drama broadcast, expenditures on Canadian drama and viewing of Canadian drama.

- √ **Hours of Canadian drama broadcast**
  Licensees are required to submit logs to the Commission identifying all the programs that they broadcast. Based on these logs, the Commission can calculate the number of hours of Canadian drama offered by licensees.

- √ **Expenditures on Canadian drama**
  Although the Commission removed expenditure requirements from most broadcasters as part of *Building on Success – A Policy framework for Canadian Television*, Broadcasting Public Notice CRTC 1999-97, 11 June 1999, it continues to monitor licensees' spending on all types of programming based on the annual returns filed by licensees.

- √ **Viewing of Canadian drama**
  The Commission has been tracking viewing of Canadian drama programs, as a percentage of all viewing of drama on English-language stations, since the early 1980s. The information is based upon the Broadcast Bureau of Measurement (BBM) Fall sweep weeks. English-language stations include all Canadian and

U.S. conventional, specialty and pay television services, with the exception of ethnic services.

One of the suggested approaches to increase viewing of Canadian drama is to establish an industry goal. Having an industry goal would not only provide a clear overall objective, but would also provide a means to measure the effectiveness of regulatory incentives.

The Commission further proposes that the viewing percentages that would serve, as the basis for any incentive model should be calculated using metered data throughout the entire broadcast year, as opposed to the BBM fall diary data.

The Commission is currently working with the Canadian Television Fund, Telefilm, Mediastats and interested government departments to refine a methodology that will facilitate the addition of country of origin and program genre for each program captured by both the BBM Canada and Nielsen Media Research people meter databases.

Signal Theft

Although perceived by many as a "victimless crime", signal theft deprives the entire broadcasting system, including cable and satellite distributors, television broadcasters, producers, artists, technicians and program rights holders, of hundreds of millions of dollars of revenues annually.

The loss of these revenues weakens the ability of broadcasting distribution undertakings to support their existing infrastructure and to invest in new and innovative technologies. It lessens the ability of broadcasters to acquire and air Canadian television programming. It reduces the funding necessary to support the production of Canadian programs. It results in the loss of jobs in the Canadian broadcasting sector, affecting artists, producers, engineers and technicians. Ultimately, the effects of signal theft are felt by legitimate subscribers, who are required to pay higher prices for services from distributors and are left with a more limited range of programming.

The Canadian broadcasting industry has responded to these threats with a number of initiatives to curb signal theft.

For example, the Coalition Against Satellite Signal Theft (CASST) developed a national, bilingual, multi-media communications campaign to inform Canadians that the unauthorized reception of signals was illegal. This campaign, which used the slogan "Theft is Theft: Stealing satellite signals is no different" ran between November 2002 and February 2003. Over $8 million in airtime was devoted to this campaign by conventional radio and television broadcasters, specialty services and distributors through local ad avails and cable community channels.

The Anti-Piracy Operation of the Canadian Motion Picture Distributors Association has issued warnings to operators of web sites promoting illegal satellite receiving and decoding equipment. This activity has resulted in many sites being shut down.

Since the Supreme Court of Canada's April 2002 decision Bell ExpressVu Limited Partnership v. Rex, raids of illegal satellite dealers and seizures of equipment used to decode satellite signals have been carried out in most regions of the country with dozens of dealers having been charged. Members of CASST, both individually and collectively, have worked extensively with the Royal Canadian Mounted Police, provincial and local police forces as well as federal government departments to encourage enforcement of the *Radiocommunication Act*. Canadian broadcasting companies and industry groups, acting both individually and collectively, have taken a number of civil actions against satellite dealers.

In February 2004, Bill C-2 was introduced to amend the *Radiocommunication Act*. The amendments proposed in Bill C-2 were intended to control the importation of illegal satellite equipment, increase the maximum penalties in order to deter theft, and strengthen the ability of parties to take civil action against those who sell illegal equipment and services. Senior staff of the Commission appeared as witnesses on 27 April and 13 May 2004 before the Standing Committee on Industry, Science and Technology as part of its study of Bill C-2. The dissolution of Parliament on 23 May 2004 put an end to all Parliamentary business, including Bill C-2.

While not responsible for the enforcement of laws against signal theft, the Commission is mandated by the *Broadcasting Act* to regulate and supervise the Canadian broadcasting system. Consistent with its supervisory role, in late 2002, the Chairman of the Commission initiated a process of informal consultation with key industry players in order to encourage them to develop and commit to implementing specific measures to combat signal theft. On 20 March 2003, and again on 19 August 2003, the Chairman met with the chief executive officers of BCE Inc., Bell ExpressVu LP, Star Choice Communications (Star Choice), Rogers Communications Inc., Québecor Inc., Shaw Communications Inc., Cogeco Inc., CHUM Limited, Astral Media Inc., the Canadian Cable Television Association and the Canadian Association of Broadcasters (CAB).

These meetings provided a forum for the parties to exchange views and information about the measures that each company or organization would undertake in order to control the theft of its signals. In doing so, each of the participants committed to specific measures their respective companies will undertake to address the problem of signal theft.

In order to reinforce their respective commitments, each party has agreed to report at least annually to the Commission with respect to efforts to eliminate signal theft. The Commission will review the industry's overall progress on signal theft in its annual Broadcasting Policy Monitoring Report and will be vigilant in ensuring that licensees uphold their commitments.

While the specifics of the commitments are being treated as confidential by both the parties and the Commission, some general examples of the efforts that are being undertaken by the various industry players are provided in the 2003 Broadcasting Policy Monitoring Report. An update of these activities will be provided in the 2004 Broadcasting Policy Monitoring Report.

Canadian Content

Section 3(1)(f) of the *Broadcasting Act* states that "each broadcasting undertaking shall make maximum use, and in no case less than predominant use, of Canadian creative and other resources in the creation and presentation of programming, unless the nature of the service provided by the undertaking, such as specialized content or format or the use of languages other than French and English, renders that use impracticable, in which case the undertaking shall make the greatest practicable use of those resources." Through its regulations and conditions of licence, the CRTC articulates how broadcasters must comply with both the intent and the spirit of the *Broadcasting Act*.

The scope of Canadian content policies and regulations includes, but is not limited to:

- financial support for the creation of Canadian content by broadcasting undertakings;
- the amount of Canadian content that must be made available by broadcasting undertakings;
- other regulatory measures serving to increase the creation and production of Canadian programs and music;
- Canadian ownership and control of the broadcasting system; and
- the priority distribution of Canadian programming undertakings.

The CRTC's special role in advancing Canadian culture is demonstrated, in part, by the financial support that the Commission has caused to be directed into funding the development of Canadian talent and programming to help Canadian artists. Such initiatives include:

√ **Canadian Talent Development Contributions:** The CRTC requested that all private commercial radio licensees make an annual financial commitment to Canadian talent as part of their licence renewal applications. For the 2003 broadcast year, radio licence renewals generated $2.6 million in Canadian talent development initiatives.

√ **Transfer of Ownership or Control Benefits:** Applicants for a transfer of ownership or control of radio stations must generally commit to make a minimum direct financial contribution of 6 percent of the value of the transaction to Canadian talent development. Since the commercial radio policy was implemented 1 May 1998, there have been radio benefits of $92.7 million. Applicants for transfers of ownership or control of commercial television

broadcasting undertakings must commit a direct financial contribution of 10 percent of the value of the transaction to the Canadian broadcasting system. Since the television policy was implemented 11 June 1999, tangible benefit commitments totalled $515.9 million.

√ **Broadcasting Distribution Undertakings (BDUs) Contributions to Programming Funds:** The *Broadcasting Distribution Regulations* require that all Class 1 and Class 2 terrestrial BDUs, as well as all direct-to-home (DTH) broadcasting distribution undertakings, contribute a minimum of 5 percent of their gross annual revenues to the creation and presentation of Canadian programming. Between 1 September 2002 and 31 August 2003, such contributions totalled $135.7 million.

√ **Expenditures on Canadian Programming:** To meet their licensing requirements for Canadian content, Canada's television broadcasters must either purchase or produce Canadian programs. Since 1997, that spending, as detailed in the table below, has totalled over $10.5 billion.

Eligible Expenditures on Canadian Programming ($000,000)*

Source	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	Total
English-language TV								
Private conventional and CBC	568	716	742	700	684	890	887	**5,187**
Pay, PPV and specialty services	196	221	306	365	415	510	553	**2,566**
French-language TV								
Private conventional and SRC	255	268	304	330	296	306	327	**2,086**
Pay, PPV and specialty services	61	75	79	90	106	120	141	**672**
Ethnic specialty services	6	7	8	8	9	10	11	**59**
Total	**1,086**	**1,286**	**1,440**	**1,493**	**1,510**	**1,834**	**1,919**	**10,568**

Source: CRTC financial database

* Excludes allocations to the Canadian Television Fund reported by licensees.

Local Reflection

Today, hundreds of channels are provided (through cable and satellite services) to viewers offering a wide range of programming from local, national and international sources.

This presents a problem for local broadcasters, particularly in small market areas. Local programming can no longer enjoy the kind of support from advertisers that it once had. For example, in 1995, local revenues represented about 21% of all revenues for private conventional English-language television. Eight years later, in 2003, that number had dropped to 15%. Not surprisingly, expenditures on local programming by the private broadcasters, which represented 40% of total programming expenditures in 1995, dropped to 35% in 2003.

Local news and information remains strong. The shrinkage has been in categories such as local music, local variety, local drama and local sports.

As a matter of policy, the Commission has opened new sources of local programming for Canadians. In *Policy framework for community-based media; community channel, community-based television programming undertakings, low-power radio*, Broadcasting Public Notice CRTC 2002-61, 10 October 2002, the Commission aimed at two fundamental elements:

- there should be more programming that reflects the local community and is locally produced; and
- the opportunity to create community programming should be made accessible to a diversity of new participants.

These aims are reflected in the new requirements for community channels. The Commission will also issue licences for community-based low-power television stations and for community-based digital services.

On 22 August 2003, the Commission licensed the first Canadian low-power community television station in Québec City to Télé-Mag (Broadcasting Decision CRTC 2003-413). As set out in its conditions of licence, Télé-Mag will offer a minimum of 80% Canadian content and a least 60% local programming in each broadcast year. In addition, Télé-Mag will contribute 5% of its overall yearly revenues to independent production.

On 19 November 2003, the Commission approved a second low-power community television station in Leamington, Ontario to Southshore Broadcasting Inc. (Broadcasting Decision CRTC 2003-581). As set out in its conditions of licence, the licensee will devote not less than 80% of the broadcast year to the broadcast of Canadian programs and not less than 60% of the broadcast year to the broadcasting of local programming.

Furthermore, in *Direct-to-home (DTH) broadcasting distribution undertakings – simultaneous and non-simultaneous program deletion and the carriage of local television signals in smaller markets*, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-37, 16 July 2003, the Commission expected DTH providers to carry local stations in small markets, and to contribute 0.4 percent of their gross broadcasting revenues to a new independently operated fund in support of local programming.

In their recent licence renewal decisions, the Commission required Bell ExpressVu and Star Choice to distribute at least one CBC and Société Radio-Canada signal from each time zone/region across the country.

Keeping Pace with Technology – the Canadian Transition from Analog to Digital Television

In *The regulatory framework for the distribution of digital television signals*, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-61, 11 November 2003, the Commission set out its conclusions regarding the regulatory framework that will govern the distribution of digital television services. In general, a broadcasting distribution undertaking's regulatory obligations and authority to distribute digital signals will match those that currently apply to the distribution of the analog versions of these signals. In addition, the

Commission announced that it would launch two follow-up proceedings. The first proceeding will establish a licensing framework governing the transition of pay and specialty services to high definition (HD). It will also establish a framework to govern the distribution of such services by BDUs. The second proceeding will examine the regulatory framework governing the carriage of HD services by DTH satellite undertakings.

Linguistic Duality

In August 1994, the Government of Canada approved the establishment of an accountability framework for the implementation of sections 41 and 42 of the *Official Languages Act* (OLA). Under section 41, the federal government is committed to enhancing the vitality of English and French linguistic minority communities in Canada and to supporting and assisting their development, thus fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

On 3 February 2003, the Standing Committee on Official Languages recommended that the Government of Canada add the CRTC to the list of designated federal institutions in the accountability framework adopted in 1994. After the government accepted that recommendation, the Minister of Canadian Heritage, as interdepartmental co-ordinator for implementation of section 41 of the OLA, informed the CRTC on 22 August 2003, of its designation, and pointed out that the decision was motivated by the important role the CRTC plays with respect to minority official-language communities.

The Minister's letter also noted the CRTC's duty to develop, following consultation with minority official-language communities, an action plan on official languages based on due consideration of the needs of those communities, within the confines of its mandate.

The action plan must be submitted to the Minister of Canadian Heritage annually along with a report on the results achieved during the year.

The following seven major national organizations representing the communities concerned were consulted:

- Alliance nationale de l'industrie musicale;
- Alliance des producteurs francophones du Canada;
- Alliance des radios communautaires du Canada;
- Association de la presse francophone;
- Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada;
- Fédération culturelle canadienne française; and
- Quebec Community Groups Network.

The organizations consulted unanimously recognize the CRTC's compliance with the various policies on bilingualism in both its operations and its communications.

The organizations also want the CRTC to present a simple action plan containing targeted and easily-measured objectives for:

- access to television and radio services in the language of minority official language communities;
- increased programming that reflects minority communities and is produced regionally;
- an increase in the information received from the CRTC regarding its activities (licensing hearings, consultations, notices, etc.);
- assistance from the CRTC for organizations preparing applications, briefs and representations;
- awareness among CRTC staff and commissioners of the reality and needs of minority official-language communities;
- careful monitoring by the CRTC of broadcasters' and distributors' conditions of licence, and sanction where appropriate; and
- frequencies for community radio stations.

An action plan, taking into consideration the above recommendations, was developed and took effect on 1 April 2004. It was then submitted to the Minister of Canadian Heritage for approval and became public on 16 June 2004. The first report *Official Languages, 2004-2005 Action Plan* is available for consultation on the CRTC Web site.

The Commission's objective is to maintain an open dialogue with representatives of the communities concerned to ensure the implementation of adopted measures and to help develop next year's action plan.

Cultural Diversity

Broadcasting must reflect the rapidly changing face of Canada. The CRTC has adopted a two-pronged approach in fulfilling its diversity mandate.

The first is to devise policies, issue licences and implement regulations that ensure broadcasting by and for ethnic and Aboriginal Canadians in their heritage languages. The existence of the *Ethnic Broadcasting Policy* since 1985 has led to the establishment of a wide variety of ethnic programming (for details see Report on Ethnic Services, 30 January 2003).

As a result of the *Native Broadcasting Policy*, Broadcasting Public Notice CRTC 1990-89, 20 September 1990, Canada now has:

- the Aboriginal Peoples' Television Network (APTN), licensed in 1999, the world's first national indigenous television network;
- ten originating and 95 rebroadcasting native television stations in operation and two licensed native television networks:
  - √ Native Communications Inc. (NCI)
  - √ Wawatay Native Communications
- forty-six native radio stations across the country;
- NCI in Manitoba a province-wide network of native radio stations;

- seven licences for Aboriginal Voices Radio (AVR);
- approximately 120 community-based native radio stations, mainly in remote areas; and
- a number of native community-based television services.

The second prong presents a different set of challenges, that is, to encourage, promote, and even require, that Canada's diversity be reflected in all broadcasting.

Because English- and French-language radio and television reach millions of Canadians, these broadcasters exert a strong influence on how Canadians of all racial and cultural backgrounds perceive their level of inclusion in society and on how we perceive one another.

In the Commission's 1999 Television Policy, the CRTC indicated that it expected all conventional television licensees to make specific commitments to initiatives designed to achieve its goals in fostering a broadcasting system in which producers, writers, technicians and artists from different cultural and social perspectives have the opportunity to create a variety of programming and to develop their skills.

To further support this commitment, the CRTC is requiring that television broadcasters submit corporate plans to improve on-screen presence and the portrayal of cultural diversity. Such plans are to include specific means for achieving diversity in programming and community involvement, and accountability mechanisms. Broadcasters are required to report annually on their progress in implementing their corporate plans.

Another aspect of the Commission's strategy for engaging the broadcast industry in this issue was to call on the CAB, in August 2001, to set up an Industry-Community Task Force on Cultural Diversity. The mandate of the Task Force is to sponsor research, identify best practices, define the issues and offer workable solutions.

Research is a high priority and underpins the mandate of the Task Force for Cultural Diversity on Television. In February 2003, the Task Force appointed a research firm to carry out the first ever industry-sponsored research project on cultural diversity. The report entitled *Reflecting Canadians: Best Practices for Cultural Diversity in Private Television* was released on 15 July 2004 and is available on the CAB's website (http//:www.cab-acr.ca/). The study will serve as an assessment tool to determine where we are and evaluate where we should be.

Recognizing that the challenges might well be different for radio, the Commission has begun exploring the issue of diversity on radio with new and renewing applicants, through standard questions in application forms and through discussion at public hearings.

Strategic Outcome #2: Economic Prosperity

A sustainable competitive Canadian communication industry

Subsection 7(c) of the *Telecommunication Act* establishes the objective of enhancing the efficiency and competitiveness, at national and international levels, of Canadian telecommunications. Subsection 7(f) of the *Telecommunications Act* establishes the objective of fostering increased reliance on market forces for the provision of telecommunications services and ensuring that regulation, where required, is efficient and effective.

The Commission has fostered increased reliance on market forces for the provision of telecommunications services. In the long distance, wireless data, private line and retail Internet markets, the CRTC has forborne from regulating prices because it found competition to be sufficient to protect the interests of users. The Commission has continued to forbear from markets where competition is sufficient to protect the interests of users.

The Commission, however, continues to find it necessary to regulate, in a technology-neutral manner, markets that are not workably competitive.

The Commission continues to believe that ultimately the most sustainable form of competition will be achieved with facilities-based competition, whereby CLECs offer services using their own equipment and facilities, rather than having to rely on the facilities of other carriers. However, while the Commission's goal is to have facilities-based competition, it recognizes that it is necessary to have a period of transition to that model. This transition is characterized currently by a hybrid approach that allows new entrants to use the facilities of the incumbent telecommunications companies that are deemed to be important to the entrants' operations at regulated rates.

The Commission considers that there is still a long way to go in order to achieve its policy objective of sustainable, facilities-based competition. Competition, particularly in local markets, is not evolving as quickly as the Commission had hoped. The Commission considers, however, that the development of competition in the local market may be accelerated by the continuing consolidation of the industry along with the potential for new players using new technologies to enter.

The Commission remains committed to achieving a sustainable, competitive Canadian communications industry providing innovative, high-quality communications services to the benefit of consumers and in recent decisions and follow-up procedures, it has sought to remove obstacles to facilitate this.

Removing Obstacles to Competition

This past year, the Commission:

- √ indicated that it was prepared to consider applications from Canadian carriers seeking to establish that municipal consent for access to municipal rights-of-way was not obtained on terms acceptable to the carrier;
- √ made determinations regarding the Q of S mechanism for services provided by incumbent telephone companies to competitors;
- √ established the conditions of service for wireless competitive local exchange carriers;
- √ found that an end-customer access circuit and associated link were eligible for interim Competitor Digital Network Access (CDNA) service notwithstanding certain configurations;
- √ required the incumbent telephone companies to offer CLECs an option of a seven-hour mean time to repair service on local leased loops;
- √ approved the introduction of wholesale Ethernet services by the incumbent telephone companies;
- √ established that the mandated 25% discount established in *Application concerning access by Internet service providers to incumbent cable carriers' telecommunications facilities*, Telecom Decision CRTC 99-11, 14 September 1999 applies to retail Lite Internet services (IS);
- √ ensured that the customers of CLECs continue to be eligible to receive Digital Subscriber Line (DSL) IS from the incumbent telephone companies;
- √ undertook a review of the incumbent telephone companies' promotions of regulated services; and
- √ undertook a review of the pricing safeguards.

Fostering Increased Reliance on Market Forces

As noted above, the Commission has fostered increased reliance on market forces for the provision of telecommunications services. In the past year, the Commission has forborne, with respect to various regulated companies, from wide area networking services, the exercise of its powers and duties pursuant to section 29 of the *Telecommunications Act* in respect of agreements or arrangements that relate to domestic toll and forborne interexchange private line services, additional high capacity and digital private line service routes, single-line inside wiring services, and mobile wireless services.

In addition, the Commission does not interfere in instances where the market has been found to be workably competitive. In *Application by Microcell regarding alleged contraventions of section 27(2) of the* Telecommunications Act *by Rogers Wireless and Bell Mobility*, Telecom Decision CRTC 2003-26, 28 April 2003, the Commission denied an application by Microcell Telecommunications Inc. (Microcell) requesting that the Commission order Rogers Wireless Inc. and Bell Mobility Inc. to cease and desist from certain specific aggressive marketing campaigns in the wireless marketplace. The

Commission found that, in the robustly competitive circumstances of the wireless market, the actions, while discriminatory towards Microcell, did not constitute behaviour that amounted to unjust discrimination in the specific circumstances reviewed, within the meaning of subsection 27(2) of the *Telecommunications Act*.

Regulatory Compliance

The CRTC considers that its powers of enforcement would be substantially enhanced if it could impose corrective measures. The Commission does not currently have the authority to impose administrative monetary penalties (fines) pursuant to the statutes that empower it. The Commission notes that Parliament has given the power to impose fines to many other agencies and departments. The Commission considers that such a fining power would enable the Commission to directly affect the bottom-line of a non-compliant company and would permit the application of penalties more proportional to the frequency and severity of the infraction. Nevertheless, the Commission continues to do its best, within the scope of its existing powers, to ensure regulatory compliance within the scope of its powers under the *Telecommunications Act*.

During the past few years, the CRTC has found on a number of occasions that incumbents had not complied with Commission decisions or the *Telecommunications Act*. The Commission considers that full compliance by all regulated companies with the *Telecommunications Act* and Commission decisions is essential. In *Measures with respect to incumbent telephone company regulatory compliance*, Telecom Public Notice CRTC 2003-4, 10 April 2003, the Commission noted that, under section 71 of the *Telecommunications Act*, it has the statutory power to designate inspectors for the purpose of verifying compliance with its decisions and the *Telecommunications Act*. The Commission announced in that public notice its intention to designate inspectors for the purpose of verifying compliance. Since then, a number of inspections have taken place and the Commission is in the process of analyzing the findings.

The Commission continues to address issues of non-compliance by regulated companies. This past year, the Commission issued a number of decisions regarding issues related to non-compliance.

Strategic Outcome #3: Social Prosperity

Increased access to a variety of innovative, high-quality communications services, at reasonable prices, that meet the consumers' needs and reflect their values

The Commission wants Canadians to have access to the best possible local telecommunications services at the lowest possible prices and to have a healthy telecommunications industry that gives Canadians the most advanced telecommunications infrastructure and services they can afford, in relation to their needs.

The Commission also ensures that, during the transition to a fully-competitive market, consumer interests are addressed and that consumers have access to reasonably-priced, reliable telecommunications services.

This past year, the Commission has:

- √ strengthened its telemarketing rules;
- √ established an education program to ensure that consumers are aware of the availability and terms of local competition;
- √ established the emergency service requirements for wireless CLECs and wireless service providers (WSPs);
- √ ensured that all incumbent telephone companies provide monthly itemized billing statements to consumers;
- √ exempted customers with special needs from the automatic directory assistance call completion service charge in western Canada;
- √ extended the retail quality of service (Q of S) regime to customers of Saskatchewan Telecommunications (SaskTel); and
- √ ensured that TELUS Communications Inc. (TCI) properly refunded customers that were incorrectly charged for diagnostic, maintenance or repair services.

The Commission continues to regulate certain prices of the incumbent telephone companies according to its second price cap regime that, among other things, ensures that residential consumers are protected against any significant increases to the price of their local service. This past year, the Commission also initiated two follow-up proceedings to its second price cap decision. The first will establish a consumer bill of rights and the second will establish how to dispose of the amounts accumulated in the ILECs' deferral accounts.

Public Education Regarding Local Competition

In *Call-Net Part VII Application – Promotion of local residential competition*, Telecom Decision CRTC 2004-4, 27 January 2004, the Commission, given the state of competition in the local market, directed that an education program to inform the public of the availability and terms of local competition be established, extended the no-contact restriction under the winback rules from three months to twelve months and established some initiatives to streamline the provision of unbundled local loops by incumbent telephone companies to competitors.

Emergency Service Requirements Applicable to Wireless CLECs and WSPs

In *Conditions of services for wireless competitive local exchange carriers and for emergency services offered by wireless service providers*, Telecom Decision CRTC 2003-53, 12 August 2003, the Commission established public safety obligations with respect to 911 services applicable to both wireless CLECs and WSPs.

Itemized Billing

In *Bell Canada and Aliant Telecom Inc. – Show Cause on the issuance of monthly itemized billing statements – Follow-up to Decision 2002-34*, Telecom Decision CRTC 2003-86, 23 December 2003, the Commission directed Bell Canada and Aliant Telecom Inc. to provide customers with monthly itemized billing statements. The Commission considered that the mandatory issuance of monthly itemized billing statements would allow customers to verify the accuracy of their billing statements on an ongoing basis and would achieve the following objectives:

- respond to customer preference for itemized billing statements;
- be consistent with Commission policy initiatives to assist customers in managing their telephone services by ensuring that they can determine from their monthly bills the individual services for which they are being charged and at what costs; and
- be consistent with the practice of other ILECs.

Service Charges for Automatic Directory Assistance Call Completion

In *Part VII application by the Advocates for Sight Impaired Consumers to amend TELUS Communications Inc. General Tariff item 308, Operator Services*, Telecom Decision CRTC 2003-61, 10 September 2003, the Commission directed TELUS to amend its General Tariff which deals with Operator services charge in order to exempt disabled customers from the automatic directory assistance call completion service charge for $0.35 per call.

In *Bell Canada - Exemption from the automatic directory assistance call completion charge*, Telecom Decision CRTC 2004-6, 5 February 2004, the Commission directed Bell Canada to issue tariff revisions allowing for an exemption from the automatic directory assistance call completion service charge for its customers with special needs.

Extension of the Retail Quality of Service Regime to Customers of SaskTel

In *Applicability of interim quality of service rate adjustment mechanisms and related matters*, Telecom Decision CRTC 2003-36, 5 June 2003, the Commission concluded that it was appropriate for SaskTel to be subject to the same interim Q of S rate adjustment mechanisms as those applicable to other ILECs. These mechanisms provide for rate adjustments to retail (residential and business) customers if an ILEC fails to meet the Q of S standards.

Refunds for Customers Incorrectly Charged for Diagnostic, Maintenance or Repair Services

In *TELUS' application for forbearance from regulation of single-line inside wire services*, Telecom Decision CRTC 2003-69, 17 October 2003, the Commission forbore, with some conditions, from regulating single-line inside wire services provided by TELUS. The Commission directed that customers without a jack-ended demarcation device would not be required to pay for diagnostic, maintenance or repair services to their inside wiring when reporting transmission problems. In addition, TELUS was directed to report to the Commission the number of subscribers that were incorrectly charged for diagnostic, maintenance or repair services, the total dollar amounts of the incorrect charges, and the date on which TELUS refunded the incorrectly charged amounts.

Consumer Bill of Rights

Many of the basic rights of consumers pertaining to tariffed telephone services are currently found in the ILECs Terms of Service, which are published in the introductory pages of their telephone directories (the white pages).

In price cap decisions *Regulatory framework for second price cap period,* Telecom Decision CRTC 2002-34, 30 May 2002 (Decision 2002-34), and in *Implementation of price regulation for Télébec and TELUS Québec,* Telecom Decision CRTC 2002-43, 31 July 2002 (Decision 2002-43), the Commission found that the Terms of Service and the white pages were difficult to understand in some places and there might be cases in which an ILEC's Terms of Service and white pages did not contain all the rights of consumers, or all the information necessary for an accurate understanding of consumer rights.

In *Consumer bill of rights,* Telecom Public Notice CRTC 2003-6, 13 June 2003, the Commission initiated a proceeding to develop a consumer bill of rights (CBOR). This CBOR will apply to regulated telecommunication services offered on a retail basis by the ILECs. The Commission expects that the CBOR will comprise a list of clear and concise statements of existing consumer rights written in plain language. The Commission invited parties to propose consumer rights to be included in the CBOR. The Commission will initiate a proceeding regarding enforcement of the rights contained in the CBOR, once the CBOR has been approved. As set out in *CRTC 3-Year Work Plan, 2004-2007,* 1 April 2004, the Commission intends to dispose of the CBOR proceeding in the 2005-2006 fiscal year.

Disposal of Amounts in ILECs' Deferral Accounts

In Decisions 2002-34 and 2002-43, the Commission indicated that it intended, beginning in the second year of the price cap period, to dispose of amounts outstanding in the deferral accounts that had accrued during the previous year. The Commission also stated that it would review the amount in each ILEC's deferral account on an annual basis, no

later than the second year of the price cap period, at the time of the ILECs' annual price cap filings. The Commission indicated that it intends to clear these amounts in a manner that contributes to achieving the Commission's objectives for the price cap period.

In *Review and disposition of deferral accounts for the second price cap period*, Telecom Public Notice CRTC 2004-1, 24 March 2004 the Commission initiated a public proceeding inviting proposals on the disposing of the amounts accumulated in the ILECs' deferral accounts during the first two years of the second price cap period.

Strategic Outcome #4: Equity and Fairness

Commission processes that are fair, transparent and effective

In the past year, the Commission has initiated a number of new processes, which have increased the efficiency and effectiveness of its regulatory processes and allowed it to improve its ability to respond, in a timelier manner, to the needs of the telecommunications and broadcasting industries and Canadian consumers. The Commission has also continued to participate in and make determinations regarding applications from the CRTC Interconnection Steering Committee, which address the development of information, procedures and guidelines.

CRTC Service Standards

The Commission undertakes to provide a timely review of applications, a professional treatment in resolving disputes and a fair application of regulations in implementing its supervisory activities.

Introduction of New, Efficient Regulatory Processes

In *Expedited procedure for resolving competitive issues*, Telecom Circular CRTC 2004-2, 10 February 2004, the Commission established a process to deal with certain competitive issues on an accelerated basis. The Commission has also encouraged parties to explore a number of options to resolve outstanding competitive issues, including bilateral negotiations, third-party mediation or staff-assisted dispute resolution. These new processes have resulted in more timely and efficient resolution of numerous contentious regulatory issues.

Streamlining Regulatory Data Collection and Reducing Regulatory Burden

The Commission has implemented a new, secure web-based data collection system (DCS), which permits the Commission to better co-ordinate, and streamline a number of activities it undertakes in order to regulate and monitor the Canadian telecommunications industry. The DCS is used for the Commission's annual collection of telecommunications industry data which is currently used for the annual preparation of

the Report to the Governor in Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets – Deployment/Accessibility of Advanced Telecommunications Infrastructure and Services. The DCS is also used to support the Commission's activities that relate to maintaining and updating telecommunications entity registration lists, international licenses, telecommunications fees and the contribution regime. The DCS has both simplified and improved the accuracy and timeliness of all data collection activity. As a result of this initiative, and as a result of sharing the information with other departments such as Statistics Canada, regulatory burden on telecommunications entities will be reduced.

CRTC Interconnection Steering Committee

The Commission continues to collaborate on an ongoing basis with the industry and public interest groups through the CRTC Interconnection Steering Committee (CISC). CISC is an organization established by the Commission to assist in developing information, procedures and guidelines as may be required by various aspects of the Commission's regulatory activities.

This past year, the Commission approved the following CISC consensus reports:

- √ modifications to the Canadian Central Office Code Assignment guidelines to make the process of reporting reserved and held telephone numbers more focussed and cost effective;
- √ guidelines for the assignment of system identifier codes in Canada;
- √ delays to the relief implementation plan for numbering plan area (NPA) 519;
- √ revisions to the Network Management Guidelines to resolve problems associated with NXX codes not loaded on time in carrier switches;
- √ amendments to the Canadian Local Ordering Guidelines to allow the orderly migration of a customer's service where only some of the customer's services are to be transferred or disconnected;
- √ temporary special central office code assignment practices to help minimize the quantity of protected central office codes in NPAs 613 and 819 and to extend the lives of both NPAs;
- √ mergers, acquisitions and interexchange carrier disconnections;
- √ guidelines for the assignment of carrier identification codes (CIC codes) to switchless resellers;
- √ guidelines for the assignment of International Mobile Station Identity (IMSI) for WSPs and wireless CLECs;
- √ checkpoints and additional procedures to monitor suspension and reactivation of relief planning activities; and
- √ update to Model Primary Interexchange Carrier/Customer Account Record Exchange Access Customer Handbook.

In addition, the Commission approved an application by CISC ad hoc NPA 514 relief planning committee to defer the relief date for area code 514 and make other changes related to the relief activities.

Alternate Dispute Resolution: The Broadcasting Competitive Disputes Team

During the period of 1 April 2003 to 31 March 2004, the Broadcasting Competitive Disputes Team processed 20 disputes. The majority of these files, whether alleging undue preference or disadvantage relating to section 9 of the *Broadcasting Distribution Regulations* or seeking staff assistance/Commission determinations, raised multiple issues and many involved multiple sets of facts. This trend commenced in the latter part of the 2002-03 fiscal year. Overall, the complexity of submitted files is rising and most disputes now include "policy" components, both of which are factors that are not conducive to expedited processing by way of alternative dispute resolution techniques.

Provided below is a table that compares the last three years' experience in the time taken to resolve disputes (where files commenced in one year but were concluded in another, they are included in the calculation for the year of commencement). While undue preference files do not show great variance year over year, dispute resolution files under sections 12 to 15 of the *Broadcasting Distribution Regulations* (other than those handled exclusively by the Commission staff which averaged 64 days) are now generally taking as long as undue preference files to complete.

Fiscal Year Comparisons of the Number of Days to Resolve Disputes

Disputes	2001-2002	2002-2003	2003-2004
All	114	180	156
Undue Preference	169	190	146
Sections 12 to 15	58	177	163

Of the 20 new files, 10 were undue preference files and 10 were sections 12 to 15 dispute resolution files. Of these 20 files, seven involved wholesale rates, five were building access matters and the balance covered a wide range of distribution-related issues.

CRTC Internal Initiatives

Significant Staffing Activities

- a reorganization of the CRTC's Records Management, Library, Web Content Management, Access to Information & Privacy (ATIP) and Applications Tracking units into a single "Information Management" branch was initiated in March 2003 to eliminate duplication; strengthen the existing links between the sectors; and, offer timely and quality service to clients;
- the Commission's Client Services restructured to combine the Verbal Inquiries and Complaints units, as well as the seven regional offices into one division, once again to eliminate duplication and better evaluate clients' satisfaction;
- in July 2003, the Telecommunications Directorate reorganized its structure in order to more evenly distribute the workload; to consolidate functions where

Alternate Dispute Resolution: The Broadcasting Competitive Disputes Team

During the period of 1 April 2003 to 31 March 2004, the Broadcasting Competitive Disputes Team processed 20 disputes. The majority of these files, whether alleging undue preference or disadvantage relating to section 9 of the *Broadcasting Distribution Regulations* or seeking staff assistance/Commission determinations, raised multiple issues and many involved multiple sets of facts. This trend commenced in the latter part of the 2002-03 fiscal year. Overall, the complexity of submitted files is rising and most disputes now include "policy" components, both of which are factors that are not conducive to expedited processing by way of alternative dispute resolution techniques.

Provided below is a table that compares the last three years' experience in the time taken to resolve disputes (where files commenced in one year but were concluded in another, they are included in the calculation for the year of commencement). While undue preference files do not show great variance year over year, dispute resolution files under sections 12 to 15 of the *Broadcasting Distribution Regulations* (other than those handled exclusively by the Commission staff which averaged 64 days) are now generally taking as long as undue preference files to complete.

Fiscal Year Comparisons of the Number of Days to Resolve Disputes

Disputes	2001-2002	2002-2003	2003-2004
All	114	180	156
Undue Preference	169	190	146
Sections 12 to 15	58	177	163

Of the 20 new files, 10 were undue preference files and 10 were sections 12 to 15 dispute resolution files. Of these 20 files, seven involved wholesale rates, five were building access matters and the balance covered a wide range of distribution-related issues.

CRTC Internal Initiatives

Significant Staffing Activities

- a reorganization of the CRTC's Records Management, Library, Web Content Management, Access to Information & Privacy (ATIP) and Applications Tracking units into a single "Information Management" branch was initiated in March 2003 to eliminate duplication; strengthen the existing links between the sectors; and, offer timely and quality service to clients;
- the Commission's Client Services restructured to combine the Verbal Inquiries and Complaints units, as well as the seven regional offices into one division, once again to eliminate duplication and better evaluate clients' satisfaction;
- in July 2003, the Telecommunications Directorate reorganized its structure in order to more evenly distribute the workload; to consolidate functions where

appropriate; to address the increasing need to place more emphasis on competition and the related areas of costing and tariffs; and, to establish a separate policy group dedicated to emerging technologies and the review of some of the elements of the regulatory framework;

- a restructuring of resources in the Human Resources (HR) division including the marketing of a "Single Point of Contact" (SPOC) via telephone or email to improve its service to clients.

Inter-Departmental Agreements

Since April 2000, the CRTC has had a Memorandum of Understanding with the Department of Indian and Northern Affairs (INAC) to include CRTC human resource data on the INAC PeopleSoft Human Resources database. This allows the CRTC to operate as a "separate company" under the INAC Government of Canada PeopleSoft system and to share informatics expertise and resources in a cost-effective manner.

In the same effort to consolidate effort, resources and costs, the Commission's Pay and Compensation section has joined the Canadian Heritage Department.

Both agreements have been initiated a few years ago and have proven to be effective and successful.

Government-driven Projects and Initiatives

The Standing Committee on Canadian Heritage and the *Broadcasting Act*

In June 2003, the Standing Committee on Canadian Heritage (the Standing Committee) issued its report on the review of the *Broadcasting Act*. This report proposes new initiatives and measures with respect to many aspects of the Canadian broadcasting system and includes several recommendations that could impact on the CRTC.

The Government's response to this report was issued in November 2003. The Government noted that many of the issues addressed by the Standing Committee are complex and interrelated and that many of its 97 recommendations call for further analysis, examination and policy development before any decisions are taken. As well, the Government's response noted that several of the report's key recommendations call directly for stabilized or increased funding, or for new program initiatives with funding implications and that these recommendations cannot be considered independently of the customary priority-setting exercises which occur in the lead-up to federal budgets. Therefore, the response addresses itself in a focussed manner to many - but not all - of the recommendations in the report. The Government's response further indicates that further analysis and policy development, and future budgets, will provide a series of opportunities to continue to address the many important issues raised in the report.

The Standing Committee on Official Languages

The report of the Standing Committee on Official Languages, *Roles and Responsibilities of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission in Developments in the Area of Official Languages in Canada*, was issued in February 2003. The report includes several recommendations. Please refer to the section on linguistic duality.

The Standing Committee on Industry, Science and Technology

In November 2002, the Minister of Industry called for a review of restrictions that put limits on foreign holdings in Canada's telecommunications sector.

The Standing Committee on Industry, Science and Technology has been asked to determine whether Canada can secure access to a larger capital pool for investment in infrastructure without compromising its national interests.

Current restrictions on foreign investment in the Canadian telecommunications sector have been in place since 1993. Foreign ownership rules stipulate that at least 80 percent of the members of the board of directors of a telecommunications company must be Canadian. At least 80 percent of the company's voting shares must also be held by Canadians, either directly or indirectly.

The Government's response to this report was tabled in the House of Commons in September 2003.

Annual Report on Canada's Telecommunications Industry

The third Report to the Governor in Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets, Deployment/Accessibility of Advanced Telecommunications Infrastructure and Services, 27 November 2003, is based in large part on the responses to the CRTC's telecommunications industry data collection forms for 2002 and 2003 (referenced as "CRTC Data Collection"), internal analyses, as well as on data collected from other sources, including Statistics Canada, Industry Canada, company-specific financial reports and information previously filed with the CRTC. The 2003 CRTC Data Collection forms encompassed a range of company-specific information, including financial data (e.g., income statement, balance sheet and capital expenditures) along with detailed telecommunications information focusing on product and geographic market information. Geographic markets were defined on a national, provincial/territorial, regional, city or (for mapping purposes) postal code basis. The report provided:

- √ discussion on the role of market information in monitoring progress and changes within the industry;
- √ an overview of the telecommunications industry and regulation, as well as an overall review of service providers in the market;

- √ a review of financial information, including revenue, capital expenditures and other operational data for various sectors of the industry. It also examines the status of competition in each of the major market segments, including long distance, local, payphones, Internet and broadband, mobile, and data and private line;
- √ reviews of the promising means for accelerating broadband deployment to rural and remote areas of the country;
- √ information on residential consumers and business customers, including the results of the consumer survey commissioned by the CRTC;
- √ a summary of Canadian telecommunications milestones to competition;
- √ a summary of Canadian telecommunications markets subject to forbearance rulings;
- √ a summary of certain recent CRTC rulings relevant to Telecommunications competition; and
- √ a brief description of the major market participants.

Modern Comptrollership

In December 2002, a Modern Management Steering Committee was created with a view to introduce and implement the Modern Management Initiative (MMI) within the CRTC.

In November 2003, the CRTC conducted a MMI Capacity Assessment. It was a self-assessment of current CRTC capabilities relative to modern management practices identified by Treasury Board Secretariat according to 33 Modern Management criteria. The assessment included interviews conducted individually with six senior managers, and six focus groups held with approximately 60 managers.

A report summarizing the findings was then circulated for validation to all participants. The results were reviewed and discussed at the Commission's Managers' Forum held on 31 March 2004 (meeting of managers held twice yearly) and input was sought for actions to be taken on priority elements. The Members of the Modern Management Committee then used this information as the basis for the development of an Action Plan that will be published during the Fall of 2004.

The Action Plan will take into consideration the following elements which were of utmost importance to the CRTC management team: strategic leadership, motivating people, knowledge transfer, succession planning and learning plans. The action plan will address the above concerns.

APPENDICES

Appendix A: Measures Taken During the 2003-2004 Fiscal Year

The following tables list the measures taken by the CRTC in 2003-2004 according to the strategic outcomes, objectives and plans as stated in the *Report on Plans and Priorities* for the reporting period. The list of measures highlights the major accomplishments of the past fiscal year. In addition, although they are not all mentioned in the following tables, many calls for public comments, public notices, notices of public hearings, decisions and orders issued during the year were important to the achievement of the Commission's goals and objectives.

1. ***Strategic Outcome: Cultural Prosperity***
Increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics.

1.1 Dedicated Resources: $13.3 million - 132.9 FTEs

1.2 Objectives	**1.3 Outputs**
√ Develop, implement, monitor and assess the impact of regulatory policies on the availability of quality Canadian programming. For example, a project to examine the issues of the availability and viewership of Canadian drama will be conducted in partnership with Telefilm Canada. This project will look at options and proposals to create new incentives that would stimulate the production of drama and viewership to Canadian drama on television.	Fourth annual *Broadcasting Policy Monitoring Report* issued on 18 December 2003. The CRTC commissioned a number of experts to study various issues relating to Canadian dramatic programming. The following reports were issued in May 2003: • Dramatic Choices, *A report on Canadian English-language drama* prepared by Trina McQueen • What about Tomorrow?, *A report in Canadian French-language drama* prepared by Guy Fournier • International TV programming and Audience Trends, 1996-2001, prepared by Barry Kiefl, Canadian Media Research Inc. A study of the above reports lead to *Support for Canadian television drama – Call for comments*, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-54, 26 September 2003, in which the Commission sought comments on actions it might take to support the production and broadcast of more high-quality, original, English-language Canadian drama and to attract larger audiences to such programming. The Commission also sought comment on actions it might take to ensure that

	high-quality, original, French-language Canadian drama remains a key component of prime time viewing. A review of the 301 submissions received lead to *Proposed Incentives for English-language Canadian Television drama – Call for comments*, Broadcasting Public Notice CRTC 2004-32, 6 May 2004, where the Commission asked for comments on its proposals for the incentives described in the public notice. In *Proposed measures to ensure that French-language Canadian drama remains a key component of peak time viewing – Call for Comments*, Broadcasting Public Notice CRTC 2004-38, 8 June 2004, the Commission also sought comments on proposed incentives. *Regulatory framework for the distribution of digital television signals*, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-61, 11 November 2003.
√ Monitor broadcasting policies related to Canadian content, linguistic duality, cultural diversity, and social issues such as privacy, violence and services for persons with a disability.	In *Direct-to-home (DTH) broadcasting distribution undertakings – simultaneous and non-simultaneous program deletion and the carriage of local television signals in smaller markets*, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-37, 16 July 2003, the Commission required DTH providers to distribute 13 small-market local independent stations. Fourth annual *Broadcasting Policy Monitoring Report* issued on 18 December 2003.
√ Evaluate proposals for new radio and television licences with a view to providing a diversity of services and to reinforce the Canadian broadcasting system.	The Commission received 859 broadcasting applications between 1 April 2003 and 31 March 2004. During that time period, the Commission processed applications through public proceedings involving 10 public hearings (appearing and non-appearing) and 45 public notices, as well as through administrative proceedings. Approximately 24,000 interventions were filed as part of the public proceedings. During the same time period, the Commission also published 855 broadcasting decisions of which 692 dealt with applications filed prior to 1 April 2003, relating to the following matters: New licences 150 Licence amendments 412 Acquisition of assets 40

	Transfer of control and minor transactions 4 Licence renewals 249
√ Monitor the programming and financial activities of broadcasting undertakings to ensure compliance with regulations and conditions of licence.	Consistent with the Commission's goal of evaluating the impact of its regulations on the industry and of following trends in the Canadian broadcasting system, the Commission published the following reports in April 2004: **Statistical and Financial Summaries 1999-2003** Broadcast distribution - Class 1 and 2 Individual pay and specialty services Pay and specialty Private radio Television
√ Collaborate with representatives of the broadcasting industry to expand self-regulation and accountability on social issues, including the development of an industry code on adult content, and other initiatives regarding cultural diversity, and access to programming by persons with hearing or visual impairment.	Pursuant to the Commission's request, broadcasters submitted reports describing their plans and activities with respect to equitable employment and on-air representation of the four designated groups (women, Aboriginal peoples, persons with disabilities and visible minorities). The Commission also received detailed corporate cultural diversity plans from television licensees that include specific commitments to corporate accountability, the reflection of diversity in programming and the solicitation of effective feedback from viewers. The Commission further received annual reports on the progress of implementing the above corporate plans.
√ Work with interested Canadians and the broadcasting industry to ensure Canada's broadcasting system reflects its multicultural and multiracial diversity and Aboriginal reality.	Task Force on Cultural Diversity – Report filed July 2004.

2. *Strategic Outcome: Economic Prosperity*

A sustainable competitive Canadian communications industry.

2.1 Dedicated Resources: $12.4 million - 91.8 FTEs

2.2 Objectives	2.3 Outputs
√ Monitor and adjust regulatory frameworks to ensure a smooth transition to a competitive local telephone environment and address the issues that impede competition.	*Measures with respect to incumbent telephone company regulatory compliance*, Telecom Public Notice CRTC 2003-4, 10 April 2003. *GT Group Telecom Services Corp. v. Aliant Telecom Inc. – Tariff violations and contraventions of the* Telecommunications Act, Telecom Decision CRTC 2003-23, 10 April 2003. *Call for comments on proposed changes to the winback rules for broadcasting distribution undertakings*, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-21, 25 April 2003. *Application by Microcell regarding alleged contraventions of section 27(2) of the* Telecommunications Act *by Rogers Wireless and Bell Mobility*, Telecom Decision CRTC 2003-26, 28 April 2003. *Forbearance from regulating additional interexchange private line services*, Telecom Decision CRTC 2003-29, 9 May 2003. *Saskatchewan Telecommunications' application for forbearance from regulation of single-line inside wiring services*, Telecom Decision CRTC 2003-38, 17 June 2003. *Incumbent local exchange carrier service intervals for various competitor services*, Telecom Decision CRTC 2003-48, 18 July 2003. *Call-Net Enterprises Inc. – Request to lift restrictions on the provision of retail digital subscriber line Internet services*, Telecom Decision CRTC 2003-49, 21 July 2003. *Review of Bell Canada's customer-specific arrangements filed pursuant to Telecom Decision 2002-76*, Telecom

	Decision CRTC 2003-63, 23 September 2003. *Modifications to the affiliate rule*, Telecom Decision CRTC 2003-67, 2 October 2003. *TELUS' application for forbearance from regulation of single-line inside wire services*, Telecom Decision CRTC 2003-69, 17 October 2003. *Review of price floor safeguards for retail tariffed services and related issues*, Telecom Public Notice CRTC 2003-8, 23 October 2003. *Application by Aliant Telecom Inc. regarding compliance with Telecom Order CRTC 99-434*, Telecom Decision CRTC 2003-74, 3 November 2003. *TELUS' application for forbearance from section 29 of the* Telecommunications Act *with respect to forborne interexchange private line and long distance services*, Telecom Decision CRTC 2003-77, 19 November 2003. *Modifications to the procedures for Telecom Public Notice CRTC 2003-8, Review of price floor safeguards for retail tariffed services and related issues*, Telecom Decision CRTC 2003-78, 20 November 2003. *Application by société en commandite Télébec and NorthernTel Limited Partnership for forbearance from regulation of mobile wireless services*, Telecom Decision CRTC 2003-81, 2 December 2003. *Amendments to Telecom Public Notice CRTC 2003-8, Review of Price Floor safeguards for retail tariffed services and related issues*, Telecom Public Notice CRTC 2003-10, 8 December 2003. *People's Telephone Company of Forest Inc.'s application for forbearance from regulation of single-line inside wiring services*, Telecom Decision CRTC 2004-1, 8 January 2004. *Forbearance from regulating additional interexchange private line services*, Telecom Decision CRTC 2004-2, 16 January 2004.

	Forbearance from regulating additional interexchange private line services, Telecom Decision CRTC 2004-3, 23 January 2004. *Application by TELUS Québec for forbearance from regulation of wide area networking services*, Telecom Decision CRTC 2004-7, 5 February 2004. *Forbearance from regulating additional interexchange private line services*, Telecom Decision CRTC 2004-12, 23 February 2004.
√ Rule on issues related to competitor use of incumbent services and facilities, such as in the current CDNA proceeding.	*Call-Net's request for clarification in applying the residential variable-rate per-loop service order charge*, Telecom Decision CRTC 2003-31, 14 May 2003. *IMCAIP's request for mandatory resale of retail Lite Internet service*, Telecom Decision CRTC 2003-47, 14 July 2003. *Part VII application by Call-Net Enterprises Inc. with respect to the Interim Competitor Digital Network Access service*, Telecom Decision CRTC 2003-60, 29 August 2003. *Ethernet Services*, Telecom Decision CRTC 2004-5, 27 January 2004. *Call-Net's request for an order requiring incumbent local exchange carriers to file a tariff for four-hour mean time to repair on local loops*, Telecom Decision CRTC 2004-19, 22 March 2004.
√ Deal with issues related to access to rights-of-way, in-building wire and support structures (for example, the CRTC is currently considering a fair regulatory approach to provide telephone and cable companies with access to MUDs).	*Provision of telecommunications services to customers in multi-dwelling units*, Telecom Decision CRTC 2003-45, 30 June 2003. *Terms and conditions of existing agreements for access to municipal rights-of-way*, Telecom Decision CRTC 2003-82, 4 December 2003. *Application of the concept of end-user choice in multiple unit dwelling condominiums*, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-18, 11 April 2003. *Complaint by Novus Entertainment Inc. against Bell ExpressVu Limited Partnership regarding access to a condominium multiple dwelling*, Broadcasting Decision CRTC 2003-275, 18 July 2003.

	Complaint by Cablevision TRP-SDM Inc. against Cogeco Cable Inc. alleging contravention of section 9 of the Broadcasting Distribution Regulations, regarding inability to obtain access to multiple unit dwellings, Broadcasting Decision CRTC 2004-4, 14 January 2004.
√ Develop a comprehensive system to monitor and analyze the state of competition in Canadian telecommunications markets.	Third Annual *Report to the Governor in Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets – Deployment/Accessibility of Advanced Telecommunications Infrastructure and Service,* November 2003.
√ Examine mergers, acquisitions and transfers of ownership in the broadcasting industry, monitor their impact on the structure of the industry, and assess their impact on the diversity of voices in affected communities.	Ongoing.

3. ***Strategic Outcome: Social Prosperity***
Increased access to a variety of innovative, high-quality communications services, at reasonable prices, that meet the consumers' needs and reflect their values

3.1 Dedicated Resources: $10.6 million - 113.4 FTEs

3.2 Objectives	3.3 Outputs
√ Conduct follow-up processes on price cap regulatory frameworks for incumbent telecommunications companies.	*Follow-up to Implementation of price regulation for Télébec and TELUS Québec,* *Telecom Decision CRTC 2002-43 – Service basket assignment,* Telecom Decision CRTC 2003-56, 22 August 2003. *Bell Canada and Aliant Telecom Inc. – Show cause on the issuance of monthly itemized billing statements – Follow-up to Decision 2002-34*, Telecom Decision CRTC 2003-86, 23 December 2003. *Review and disposition of deferral accounts for the second price cap period,* Telecom Public Notice CRTC 2004-1, 24 March 2004.

√	Ensure that incumbent telecommunications companies meet the basic service objective by monitoring implementation of their service improvement plans, taking corrective measures in cases of non-compliance, and implementing other plans if necessary.	*Northwestel Inc. – Initial annual review of supplemental funding*, Telecom Decision CRTC 2003-39, 20 June 2003. *Bell Canada – Revised service improvement plan*, Telecom Decision CRTC 2003-43, 27 June 2003. *Follow-up to Decision 2002-63: MTS' service improvement plan*, Telecom Decision CRTC 2003-68, 10 October 2003.
√	Adopt appropriate regulatory measures to deal with issues such as consumer safety (e.g. 911 emergency services) and privacy to ensure that information and access needs of consumers are addressed.	*Conditions of service for wireless competitive local exchange carriers and for emergency services offered by wireless service providers*, Telecom Decision CRTC 2003-53, 12 August 2003. *Part VII application by the Advocates of Sight Impaired Consumers to amend TELUS Communications Inc. General Tariff item 308, Operator Services*, Telecom Decision CRTC 2003-61, 10 September 2003. *TELUS' application for forbearance from regulation of single-line inside wire services*, Telecom Decision CRTC 2003-69, 17 October 2003. *Call-Net Part VII Application – Promotion of local residential competition*, Telecom Decision CRTC 2004-4, 27 January 2004. *Bell Canada - Exemption from the automatic directory assistance call completion charge*, Telecom Decision CRTC 2004-6, 5 February 2004. *Review of telemarketing rules*, Telecom Decision CRTC 2004-35, 21 May 2004.
√	Complete plans for adjusting residential and business telecommunications rates based on the quality of the service provided by incumbent telephone companies to ensure that service quality standards are met.	*Applicability of interim quality of service rate adjustment mechanisms and related matters*, Telecom Decision CRTC 2003-36, 5 June 2003. *Finalization of the Quality of Service rate adjustment plan for competitors*, Telecom Public Notice CRTC 2003-9, 30 October 2003. *Finalization of interim competition-related Quality of Service indicators and standards*, Telecom Decision CRTC 2003-72, 31 October 2003.

√	Develop a strategy for expansion of the North American Numbering Plan and continue to oversee implementation of new area codes in conjunction with the U.S. Federal Communications Commission and other regulatory bodies.	*CRTC Interconnection Steering Committee – Consensus Items*, Telecom Decision CRTC 2003-30, 12 May 2003. *CRTC Interconnection Steering Committee – Consensus Items*, Telecom Decision CRTC 2003-55, 13 August 2003. *CRTC Interconnection Steering Committee – Consensus Items*, Telecom Decision CRTC 2003-66, 29 September 2003.
√	Undertake a public proceeding on the payphone industry to address such social issues as access by persons with a hearing impairment and the need for pay telephones in the public interest.	*Canadian Payphone Association – Application regarding the amalgamation of the Pay Telephone Access Line tariffs of TELUS Communications Inc.*, Telecom Decision CRTC 2003-44, 27 June 2003.
√	Initiate, develop and implement a consumer bill of rights for telecommunications users.	*Consumer Bill of rights*, Telecom Public Notice CRTC 2003-6, 13 June 2003.

4. Strategic Outcome: Equity and Fairness

Commission processes that are fair, transparent and effective.

4.1 Dedicated Resources: $6.9 million - 65.3 FTEs

4.2 Objectives		**4.3 Outputs**
√	Collaborate with the industry and public interest groups through the CRTC Interconnection Steering Committee (CISC) and other alternative dispute resolution mechanisms to settle disputes quickly and effectively.	Ongoing activities by participating in various CISC committees and in dealing with disputes by way of various forms of dispute resolution including mediation, "final offer" selection, expedited hearings, etc., as are most appropriate.
√	Monitor and adjust service standards for processing broadcasting and telecommunications applications.	Ongoing.

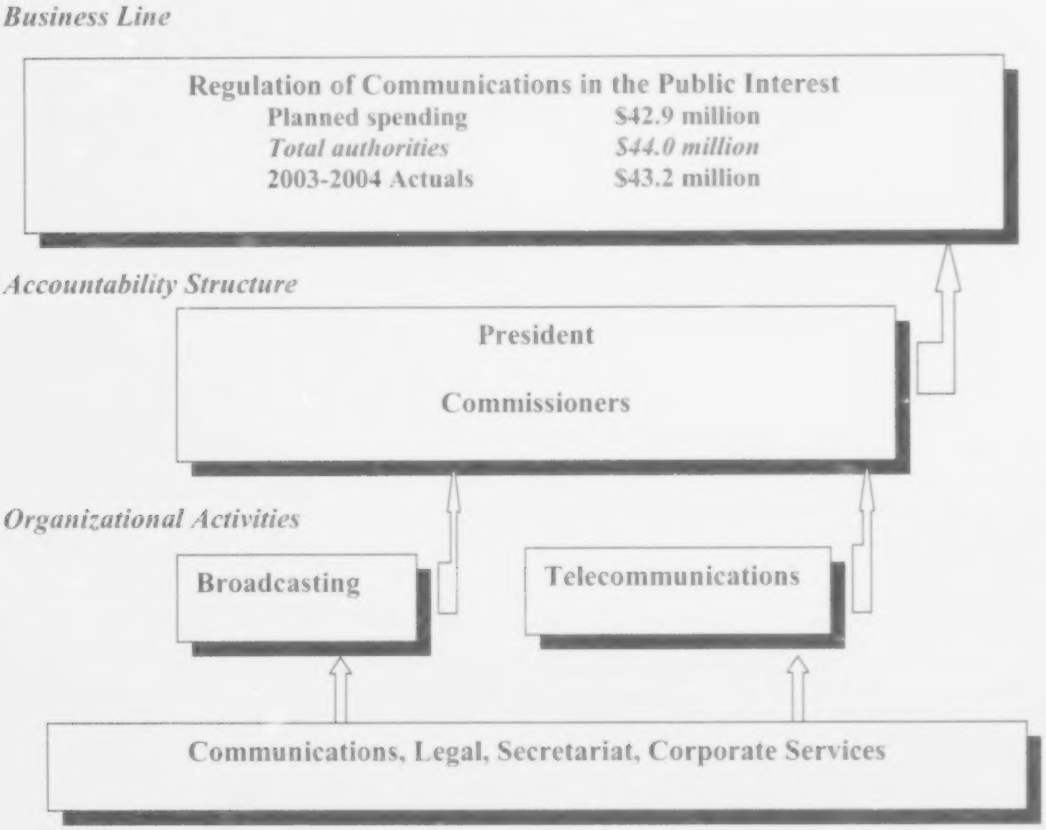
√	Streamline processes to make them more efficient and minimize regulatory burden.	*Expedited procedure for resolving competitive issues*, Telecom Circular CRTC 2004-2, 10 February 2004. *Exemption order respecting cable broadcasting distribution undertakings that serve between 2,000 and 6,000 subscribers; and Amendment to the Broadcasting Distribution Regulations*, Broadcasting Public Notice CRTC 2004-39, 14 June 2004.
√	Monitor regulatory requirements as competition increases and ensure that appropriate regulatory safeguards remain in place in the absence of competitive markets.	Third Annual *Report to the Governor in Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets – Deployment/Accessibility of Advanced Telecommunications Infrastructure and Service*, November 2003.
√	Improve electronic communication capabilities by: a) continuing to work on the Government On-Line initiative; b) enhancing the electronic application process for companies; c) improving electronic access to public files; d) providing an electronic complaints and inquiries service; e) accepting electronic submissions for public process interventions on the Web site (*http://www.crtc.gc.ca/*); and f) enhancing information available to consumers through our Web site and through participation in the Canadian Consumer Information Gateway (*http://www.consumerinformation.ca/*).	Ongoing.
√	Improve service to Canadians and commit to citizen-centred service delivery by undertaking a client survey to determine Canadians' satisfaction with front-line information services and their priorities for improving them and using the survey results to develop	Action plan in progress.

	and implement action plans to continue improving services to all Canadians.	
√	Inform all Canadians of significant broadcasting and telecommunications initiatives with news releases, media advisories and speeches in different forums.	Ongoing.

Appendix B: Financial Information & Summary Tables

A graphical representation of the accountability and activity structure, including resource levels, is noted below.

CRTC Accountability Activity Structure



Note: The CRTC reports to Parliament through the Minister of Canadian Heritage

Financial Summary Tables

Table 1: Summary of Voted Appropriations
Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 3: Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending
Table 4: Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Lines
Table 5: Revenues: Respendable and Non-Respendable
Table 6: User Fee Information

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Table 1 provides information regarding that portion of the Commission's budget that is funded through appropriations.

Financial Requirements by Authority – ($ millions)					
		2003-2004			
		Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
Vote	**Canadian Radio-television and Telecommunications Commission**				
45	Program expenditures	2.3	2.3	2.7	1.9
(S)	Contribution to employee benefit plans	5.6	5.6	5.1	5.1
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years*	-	-	1.2	1.2
	Total CRTC	**7.9**	**7.9**	**9.0**	**8.2**

* During 2003-2004, the CRTC refunded $1.2 million in licence fees overpaid by broadcasting undertakings in the previous years. The majority of these overpayments resulted from the broadcasting undertakings overstating their revenues subject to fees. The $1.2 million is included in the total actual spending of $43.2 million indicated in tables 2 and 3 for fiscal year 2003-2004.

Table 2: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

Planned versus Actual Spending ($ millions)				
	2003-2004			
Business Line	Total Main Estimates	Total Planned Spending	Total Authorities	Total Actual Spending
Regulation of Communication in the Public Interest				
Full time equivalents (Note 1)		421		417
Operating	42.9	42.9	44.0	43.2
Capital	-	-	-	-
Grants & Contributions	-	-	-	-
Total Gross Expenditures	42.9	42.9	44.0	43.2
Less: Respendable Revenue (Note 2)	35.0	35.0	35.0	35.0
Adjustments (Note 3)	-	.3	-	-
Total Net Expenditures	7.9	8.2	9.0	8.2
Other Revenue and Expenditures	-	-	-	-
Non-respendable Revenue (Note 2)	-	(113.4)	(115.2)	(115.2)
Cost of Services Provided By Other Departments (Note 4)	-	15.5	14.5	14.5
Net Cost of Program (Note 5)	7.9	(89.7)	(91.7)	(92.5)

Note 1 Full- time equivalents (FTEs) reflect the human resources that the CRTC uses to deliver its program and services. The number is based on a calculation that considers full-time, part-time, term and casual employment. The CRTC is no longer required to control the number of FTEs it may use. Rather, CRTC manages a personnel budget within its operating expenditures and has the latitude to manage as needed. This data is included for information purposes only.

Note 2 For more information on CRTC revenues refer to the section entitled "Explanation of Revenue".

Note 3 Reflects the net amount to accommodate approvals and adjustments since the Main Estimates.

Note 4 The costs of services provided by other departments include: the regulation of the Broadcasting Spectrum by Industry Canada (approximately $10M); the accommodation provided by Public Works and Government Services Canada ($2.4M); and the employer's share of employees' insurance premium and expenditures paid by Treasury Board Secretariat ($2.1M).

Note 5 Brackets indicate that the revenue received exceeds the gross costs of the program.

Table 3: Historical Comparison of Total Planned versus Actual Spending by Business Line

Historical Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending ($ millions)*						
			2003-2004			
Business Line	**Actual 2001-2002**	**Actual 2002-2003**	**Main Estimates**	**Total Planned Spending**	**Total Authorities**	**Total Actual Spending**
Regulation of Communication in the Public Interest	41.6	42.3	42.9	42.9	44.0	43.2
Total	**41.6**	**42.3**	**42.9**	**42.9**	**44.0**	**43.2**

Table 4: Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Line

Table 4 provides a summary of the amounts expended on each of the Commission's four strategic objectives for fiscal year 2003-2004.

Crosswalk between Strategic Outcomes and Business Line ($millions)					
	Strategic Outcomes				
Business Line	**Cultural Prosperity**	**Economic Prosperity**	**Social Prosperity**	**Equity and Fairness**	**Total**
Regulation of Communication in the Public Interest	13.3	12.4	10.6	6.9	43.2

Table 5: Revenues: Respendable and Non-Respendable

Revenues ($ millions)[1]					
Respendable Revenues (note 1)					
	Actual	Actual	2003-2004		
Business Line	**2001-2002**	**2002-2003**	**Planned Revenue**	**Total Authorities**	**Actual**
Regulation of Communication in the Public Interest					
Broadcasting Licence Fees – Part I	17.1	17.8	18.2	18.2	18.2
Telecommunications Fees	13.9	15.2	16.8	16.8	16.8
Total Respendable Revenues	31.0	33.0	35.0	35.0	35.0
Non-Respendable Revenues (note 2)					
Broadcasting Licence Fees					
Part I	5.4	5.3	6.7	6.7	6.7
Part II	88.0	92.6	100.7	102.5	102.5
Telecommunication Fees	5.2	5.5	6.0	6.0	6.0
Total Non-respendable Revenues	98.6	103.4	113.4	115.2	115.2
Total Revenues	**129.6**	**136.4**	**148.4**	**150.2**	**150.2**

Note 1 The CRTC retains respendable revenue to fund its operating budget.

Note 2 Non-respendable revenue for Part I broadcasting licence fees and CRTC telecommunications fees recover the costs incurred by other federal government departments for services (excluding Industry Canada spectrum management) rendered without charge to the CRTC as well as the statutory costs of employee benefit plans. Part II broadcasting fees are also considered to be non-respendable revenue. These revenues are credited to the Consolidated Revenue Fund.

[1] For further details regarding the CRTC's revenue, please see *Explanation of Revenues*, which follows.

Table 6: User Fee Information*

User Fee	Fee Type	Fee Setting Authority	Date Last Modified	2003-2004 Forecast Revenue ($000)	2003-2004 Actual Revenue ($000)	2003-2004 Full Cost** ($000)	2003-2004 Performance Standard	2003-2004 Performance Results	Planning Years Fiscal Year	Planning Years Forecast Revenue ($000)	Planning Years Estimated Full Cost ($000)
Telecom-munications	Regulatory (R)	Telecommunications Act (Section 68) Telecommunication Fee Regulations 1995	1995	$22.8	$22.8	$24.0	Not applicable	Not applicable	2004-05 2005-06 2006-07	$24.4 $24.4 $24.4	$24.4 $24.4 $24.4
Broadcasting Part I	Regulatory (R)	Broadcasting Act (Section 11)		$24.9	$24.9	$26.0	Not applicable	Not applicable	2004-05 2005-06 2006-07	$26.3 $26.3 $26.3	$26.3 $26.3 $26.3
Part II	Right & Privilege	Broadcasting Fee Regulations 1997	1997	$100.7	$102.5	***			2004-05 2005-06 2006-07	$107.6 $114.6 $121.6	***
				$148.4	$150.2				2004-05 2005-06 2006-07	$158.3 $165.3 $172.3	

* While it is not certain that the *User Fee Act* applies to the Commission, the Commission has completed the template with a view to being as comprehensive and transparent as possible.

** The difference between full cost and actual revenue of telecommunications fees and Part I broadcasting fees represents $2.3 M in temporary non recoverable funding assistance received to address workload pressures for FY 2003-2004. Starting April 2004, the CRTC is recovering the full cost of its regulatory activities from the broadcasting and telecommunications industries.

*** The rationale for assessing Part II fee is three-fold:

- To earn a fair return for the Canadian public for access to, or exploitation of, a publicly owned or controlled resource (i.e. broadcaster's use of the broadcasting spectrum);
- To recover Industry Canada costs associated with the management of the broadcasting spectrum (i.e. approximately $10 million per year); and
- To represent the privilege of holding a broadcasting licence for commercial benefit.

Note: The *Broadcasting Licence Fee Regulations* and the *Telecommunications Fees Regulations* can be found on the CRTC web site at:
http://www.crtc.gc.ca/eng/LEGAL/LICENCE.HTM (i.e. broadcasting) and
http://www.crtc.gc.ca/eng/LEGAL/TFEES.HTM (i.e. telecommunications)

Explanation of Revenue

The CRTC collects fees under the authority of the *Broadcasting Act* and *Telecommunications Act* and the regulations made pursuant to these Acts, namely the *Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997* and the *Telecommunications Fee Regulations, 1995.* For fiscal year 2003-2004:

- ✓ CRTC Part I broadcasting licence fees were $24.9 million ($18.2 million respendable and $6.7 million non-respendable revenue);
- ✓ CRTC Part II broadcasting licence fees were $102.5 million; and
- ✓ CRTC telecommunications fees were $22.8 million ($16.8 million respendable and $6 million non-respendable revenue).

Broadcasting Licence Fees

Section 11 of the *Broadcasting Act* empowers the Commission to make regulations respecting licence fees. These regulations apply to all licensees other than those classes of undertakings specifically exempted under section 2 of the fee regulations. Every licensee subject to the regulations is required to pay a Part I and a Part II[2] licence fee to the Commission annually. For 2003-2004, the CRTC collected a total of $127.4 million from broadcasting undertakings ($24.9 million in Part I fees and $102.5 million in Part II fees).

The Part I fee is based on the broadcasting regulatory costs incurred each year by the Commission and other federal departments or agencies, excluding spectrum management costs, and is equal to the aggregate of:

- ✓ the costs of the Commission's broadcasting activity;
- ✓ the share of the costs of the Commission's administrative activities that is attributable to its broadcasting activity; and
- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its broadcasting activities, excluding the costs of regulating the broadcasting spectrum.

The estimated total broadcasting regulatory costs of the Commission are set out in the Commission's Expenditure Plan published in Part III of the Estimates of the Government of Canada (i.e., Part III Report on Plans and Priorities). There is an annual adjustment amount to the Part I fee to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees or shortfalls are credited or charged to the licensee in a following year's invoice.
The Part II fee is calculated at 1.365% of a licensee's gross revenue derived from broadcasting activities in excess of an applicable exemption limit. The CRTC collects the Part II fees on behalf of the government, with all revenues collected being deposited to the Government of Canada's Consolidated Revenue Fund (CRF). The rationale for assessing Part II fees is three-fold:

---

[2] Legal proceeding in the Federal Court of Canada challenging the legality of Part II Licence Fees has been filed by the Canadian Association of Broadcasters on 2 December 2003 and by Vidéotron Ltée, Vidéotron (Régional) Ltée and CF Cable TV Inc. on 6 February 2004.

- ✓ to earn a fair return for the Canadian public for access to, or exploitation of, a publicly owned or controlled resource (i.e. broadcasters use of the broadcasting spectrum);
- ✓ to recover Industry Canada costs associated with the management of the broadcasting spectrum; and
- ✓ to represent the privilege of holding a broadcasting licence for commercial benefit.

Telecommunications Fees

Section 68 of the *Telecommunications Act* sets out the authority for collecting telecommunications fees from carriers that the Commission regulates. Each company that files tariffs must pay fees based on its operating revenue, as a percentage of the revenue of all the carriers that file tariffs. For 2003-2004, the CRTC collected $22.8 million in telecommunications fees.

The annual fees the CRTC collects is equal to the aggregate of:

- ✓ the cost of the Commission's telecommunications activity;
- ✓ the share of the costs of the administrative activities that is attributable to its telecommunications activity; and
- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its telecommunications activity.

The estimated total telecommunications regulatory costs of the Commission are set out in the Commission's Expenditure Plan published in Part III of the Estimates of the Government of Canada (i.e., Part III Report on Plans and Priorities). There is an annual adjustment amount to the telecommunications fees to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees or shortfalls are credited or charged to the carriers in a following year's invoice.

Dispute Resolution – Fee Assessment

The CRTC's dispute resolution process regarding the assessment of broadcasting licence fees and telecommunications fees is summarized as follows:

- The first point of contact for fee payers concerning issues related to fee assessment or collection is the Commission's Assistant Director, Financial Operations and Licence Fee Processing followed by the Director Finance and Corporate Services. Fee payers may raise their concerns either by telephone conversation, e-mail or letter. To date the CRTC notes that the majority of fee payers concerns have been resolved at the staff level.
- Where an issue cannot be satisfactorily resolved at the staff level, fee payers are requested to document the nature of their concern in writing and submit it to the CRTC's Secretary General for formal consideration. Responses to all such letters would be provided by CRTC.

Appendix C: CRTC Members and Offices

CRTC Members		
Chairperson	*Charles Dalfen*	*(819) 997-3430*
Vice-Chairperson, Broadcasting	*Andrée Wylie*	*(819) 997-8766*
Vice-Chairman, Telecommunications	*David Colville**	*(819) 997-8766*
	(Atlantic)	*(902) 426-7998*
Commissioner	*Joan Pennefather*	*(819) 953-7882*
Commissioner	*Jean-Marc Demers*	*(819) 997-4206*
Commissioner	*Stuart Langford*	*(819) 953-2935*
Commissioner	*Barbara Cram**	*(819) 997-4485*
	(Manitoba/Saskatchewan)	*(306) 780-3423*
Commissioner	*Andrée Noël**	*(819) 997-3831*
	(Québec)	*(514) 761-3550*
Commissioner	*Ronald D. Williams**	*(819) 953-0435*
	(Alberta/Northwest Territories)	*(780) 495-4544*

* These commissioners also have regional responsibilities.

Client Services – Central Office **Telephone (Toll-Free)**	***1-877-249-CRTC (2782)***
Client Services	(819) 997-0313
Public Examination Room	(819) 997-2429
Access to Information and Privacy	(819) 994-5366
Library	(819) 997-4484
TDD (Toll-Free)	1-877-909-2782
Media Relations	(819) 997-9403
Fax Numbers	
General	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finance and Corporate Services	(819) 953-5107
General Counsel	(819) 953-0589
Human Resources Information	(819) 953-5107
Electronic Access	
Internet	http://www.crtc.gc.ca
E-mail	info@crtc.gc.ca

Our Offices	
Central Office Les Terrasses de la Chaudière Central Building 1 Promenade du Portage Gatineau, Quebec J8X 4B1 Tel: (819) 997-0313 Fax: (819) 994-0218 TDD: 1-877-909-2782 **Mailing address:** CRTC Ottawa, Ontario K1A 0N2	**In Ontario** 55 St. Clair Avenue East Suite 624 Toronto, Ontario M4T 1M2 Tel: (416) 952-9096 Fax: (416) 954-6343
In Nova Scotia Metropolitan Place 99 Wyse Road Suite 1410 Dartmouth, Nova Scotia B3A 4S5 Tel: (902) 426-7997 Fax: (902) 426-2721 TDD: (902) 426-6997	**In Saskatchewan** Cornwall Professional Bldg. 2125-11th Avenue Suite 103 Regina, Saskatchewan S4P 3X3 Tel: (306) 780-3422 Fax: (306) 780-3319
In Quebec 405 de Maisonneuve blvd. East Suite B2300 Montréal, Quebec H2L 4J5 Tel: (514) 283-6607 Fax: (514) 283-3689	**In Alberta** Standard Life Centre 10405 Jasper Avenue, Suite 520 Edmonton, Alberta T5J 3N4 Tel: (780) 495-3224 Fax: (780) 495-3214
In Manitoba 275 Portage Avenue Suite 1810 Winnipeg, Manitoba R3B 2B3 Tel: (204) 983-6306 Fax: (204) 983-6317 TDD: (204) 983-8274	**In British Columbia** 580 Hornby Street Suite 530 Vancouver, British Columbia V6C 3B6 Tel: (604) 666-2111 Fax: (604) 666-8322 TDD: (604) 666-0778

Appendix D: Legislation, Directions and Associated Regulations

Statutes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act	R.S.C. 1985, c. C-22, as amended
Broadcasting Act	S.C. 1991, c. 11, as amended
Telecommunications Act	S.C. 1993, c. 38, as amended

Directions, Regulations and Rules of Procedure

Direction to the CRTC (Ineligibility of Non-Canadians)
Direction to the CRTC (Ineligibility to Hold Broadcasting Licences)
Direction to the CRTC (Reservation of Cable Channels)
CRTC Rules of Procedure
Broadcasting Information Regulations, 1993
Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997
Broadcasting Distribution Regulations
Pay Television Regulations, 1990
Radio Regulations, 1986
Specialty Service Regulations, 1990
Television Broadcasting Regulations, 1987
CRTC Tariff Regulations
CRTC Telecommunications Rules of Procedure
Telecommunications Fee Regulations, 1995
Canadian Telecommunications Common Carrier Ownership and Control Regulations

BUDGET DES DÉPENSES

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2004

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités.*

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/29-2004
ISBN 0-660-62624-1

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

L'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/03-04/guidance/table-of-contents_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le
31 mars 2004

Liza Frulla
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

Sommaire i
SECTION I : 5
Messages 5
Message de la ministre de Patrimoine Canada 3
Message du Président 5
Déclaration de la direction 7
SECTION II : 9
Contexte stratégique et rendement du CRTC 9
Mandat du CRTC 11
Résultats stratégiques 11
Réglementation dans l'intérêt public 11
Contexte stratégique 12
Télécommunications 12
Radiodiffusion 13
CRTC - Chaîne de résultats 16
Résultat stratégique 1 : Prospérité culturelle 16
Dramatiques télévisuelles canadiennes 16
Vol des signaux 18
Contenu canadien 20
Représentation locale 22
Suivre les progrès de la technologie – La télévision canadienne passe du mode analogique au mode numérique 23
Dualité linguistique 23
Diversité culturelle 25
Résultat stratégique 2 : Prospérité économique 27
Éliminer les obstacles à la concurrence 28
Favoriser le libre du marché 28
Conformité réglementaire 29
Résultat stratégique 3 : Prospérité sociale 29
Sensibilisation du public à la concurrence locale 30
Exigences relatives aux services d'urgence imposées aux entreprises de services locaux sans fil concurrentes et aux fournisseurs de services sans fil 30
Facturation détaillée 31
Frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire 31
Application du régime de qualité du service de détail aux clients de SaskTel 31
Remboursement des clients qui ont été facturés à tort pour des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation 32
Déclaration des droits des consommateurs 32
Utilisation des montants dans les comptes de report des ELST 33

Résultat stratégique 4 : Équité et justice **33**
Normes de service du CRTC 33
Adoption de nouveaux processus de réglementation efficaces 33
Simplification de la collecte de données sur la réglementation et réduction du fardeau réglementaire 34
Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) 34
Autres modes de règlement des différends : L'équipe de règlement des différends sur la radiodiffusion 35
Initiatives du CRTC **36**
Importantes activités de dotation 36
Accords interministériels 36
Projets et initiatives du gouvernement **37**
Le Comité permanent du Patrimoine canadien et la Loi sur la radiodiffusion 37
Le Comité permanent mixte sur les langues officielles 37
Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie 37
Rapport annuel sur l'industrie des télécommunications au Canada 38
Modernisation de la fonction de contrôleur 39
ANNEXES **41**
Annexe A : Mesures prises durant l'année fiscale 2002-2003 .... **43**
Annexe B : Renseignements et tableaux financiers **55**
Tableau 1: Sommaire des crédits approuvés 56
Tableau 2: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles 57
Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 58
Tableau 4: Comparaison entre les objectifs stratégiques et le secteur d'activité 58
Tableau 5: Recettes disponibles et non disponibles 59
Tableau 6: Frais d'utilisation externe 60
Explication des recettes **61**
Droits de licence de radiodiffusion 61
Droits de télécommunications 62
Règlement des différends – évaluation des droits et des tarifs 63
Annexe C: Membres et bureaux du CRTC **64**
Annexe D : Lois, instructions et règlements connexes **66**

Sommaire

Le CRTC poursuit sa mission importante qui consiste à réglementer et à surveiller les industries de la radiodiffusion et des télécommunications tout en assurant la mise en oeuvre des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. Chaque année, le Conseil examine les activités des secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications et il décide des mesures à prendre pour favoriser l'évolution de ces industries, conformément au mandat qui lui a été confié. Cette année, le Conseil a concentré ses efforts sur quatre grands résultats stratégiques destinés à améliorer le régime réglementaire canadien.

Le rapport de cette année présente un aperçu de ces résultats stratégiques et identifie les mesures particulières que le CRTC a prises pour mettre en œuvre ses politiques, notamment: la **prospérité culturelle** — la présence accrue de contenu canadien et d'émissions qui reflètent le talent créatif des canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada, ainsi que ses particularités nationales, régionales et communautaires; la **prospérité sociale** — un accès accru à une vaste gamme de services de communications innovateurs, de qualité, offerts à des prix raisonnables, qui répondent aux besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs; la **prospérité économique** — une industrie canadienne des communications concurrentielle et durable; et enfin, **l'équité** et **la justice** — des processus du Conseil justes, transparents et efficaces.

Pour chacune des tâches qu'il a entreprises, le CRTC a tenu à assurer un équilibre entre les besoins et les aspirations des Canadiens et ceux de l'industrie des communications. Ses pouvoirs réglementaires lui ont permis de s'occuper de questions sociales et culturelles qui autrement n'auraient sans doute pas reçu l'attention qu'elles méritent. Par exemple, le Conseil a continué d'encourager le reflet de la dualité linguistique et de la diversité culturelle du Canada. Il a haussé le sous-titrage codé pour les malentendants et la vidéo descriptive pour les malvoyants et assuré une protection contre la violence excessive dans les médias de radiodiffusion. De plus, le CRTC s'est assuré que l'orientation de ses politiques à l'intention des industries canadiennes de la radiodiffusion et des télécommunications soit adaptée aux nouvelles technologies et qu'elle appuie des directives telles que la concurrence accrue dans les marchés de la téléphonie locale.

Le système de radiodiffusion ultramoderne du Canada permet aux Canadiens de profiter de l'un des systèmes les plus accessibles et perfectionnés du monde, qui compte de nombreuses réussites à son actif, notamment : la disponibilité de centaines de services de radiodiffusion pour les Canadiens, qu'importe où ils demeurent; le choix accru d'émissions spécialisées pour les canadiens; la transition du système canadien de radiodiffusion à la technologie numérique; la mise en oeuvre de politiques et de règlements assurant la disponibilité de services de radiodiffusion dans les deux langues officielles dans tout le pays; et enfin, ses contributions culturelles et économiques importantes au profit du Canada. Malgré ces succès, le Conseil reconnaît que l'industrie de la radiodiffusion doit également relever des défis, particulièrement l'accès accru à une vaste gamme de services provenant du monde entier tout en priorisant un système

canadien financièrement viable et culturellement important. Au niveau social, le système de radiodiffusion doit répondre aux besoins de tous les Canadiens, refléter l'évolution de la diversité culturelle au Canada et être davantage accessible aux personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives. De plus, le système doit continuer à se développer sur la base de ses réussites technologiques et suivre le rythme de l'évolution technologique.

Cette année, le Conseil poursuit ses efforts pour accroître la présence de dramatiques télévisées canadiennes sur nos écrans. En mai 2003, le Conseil a publié trois rapports sur la situation des dramatiques canadiennes et, en septembre, il a publié un avis public pour solliciter des observations et des mesures pour encourager la production et la diffusion d'un plus grand nombre de dramatiques canadiennes de langue anglaise originales et de qualité. Puis, en mai 2004, un autre avis public a été publié dans le but de recueillir de plus amples observations sur les mesures incitatives proposées.

En plus des dramatiques, le vol de signaux a été à l'avant-plan des questions de radiodiffusion traitées cette année. Le vol de signaux, que beaucoup considèrent pourtant comme un crime qui ne fait pas de victime, est responsable d'une perte annuelle de revenus se chiffrant à plusieurs centaines de millions de dollars. Afin d'aider à combattre le vol de signaux, le Conseil a pris l'initiative de travailler avec l'industrie de la radiodiffusion pour enrayer le piratage de signaux. Quelques exemples des efforts entrepris par les divers intervenants de l'industrie sont présentés dans le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2003*.

Au cours de l'année dernière, le reflet des communautés par le biais d'émissions de nouvelles et d'information locales est demeuré l'une des politiques de radiodiffusion du Conseil les plus importantes. Suite à la publication en 2002 d'une nouvelle politique pour les médias communautaires, le Conseil a attribué une licence en août 2003 à la première station canadienne de télévision communautaire de faible puissance à Québec. En novembre de la même année, une seconde station communautaire de faible puissance a été autorisée à Leamington en Ontario. De plus, dans un avis public publié en juillet 2003, le Conseil a précisé qu'il s'attendait à ce que les entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe distribuent des stations locales dans les petits marchés et qu'elles versent une part de leurs revenus dans une nouveau fonds indépendant pour appuyer la programmation locale.

Le Conseil s'emploie également à maintenir la position du Canada à titre de leader en matière de télédiffusion en facilitant la transition du mode analogique au mode numérique. Cette année, le Conseil a annoncé un cadre de réglementation régissant l'attribution de licences et la distribution de services de télévision numérique en direct.

Le Conseil veut que les Canadiens aient accès aux meilleurs services locaux de télécommunications qui soient, aux prix les plus bas possibles. Il veut également que l'industrie des télécommunications soit saine et procure aux Canadiens l'infrastructure et les services de télécommunications les plus avancés possibles et qu'ils puissent se les permettre selon leurs besoins. Cette année, le Conseil continue de réglementer les prix de

certains services des compagnies de téléphone titulaires dans le cadre de la deuxième période de plafonnement des prix qui garantit notamment la protection des clients des services de résidence contre des hausses importantes du prix de leur service local. Cette dernière année, le Conseil a également amorcé deux instances de suivi à sa seconde décision sur le plafonnement des prix. La première portera sur l'élaboration d'une déclaration des droits du consommateur et l'autre sur la façon d'utiliser les montants accumulés dans les comptes de report des entreprise de service local titulaire (ESLT).

Cette année, le Conseil a traité différentes questions liées à la protection et aux droits des consommateurs. Il a notamment renforcé ses règles de télémarketing, établi une campagne de sensibilisation sur la concurrence locale, publié une décision qui a imposé aux entreprises de services locaux sans fil concurrentes et aux fournisseurs de services sans fil des exigences relatives aux services d'urgence et obligé la présentation d'états de compte mensuels détaillés. Il a également amorcé une instance au sujet d'une déclaration des droits des consommateurs. Lorsque cette instance sera terminée, les consommateurs auront accès à de l'information claire sur leurs droits et leurs obligations en matière de services réglementés par le CRTC.

En plus des questions liées aux consommateurs, le CRTC s'est également concentré sur la suppression d'obstacles à la concurrence et sur l'amélioration de son délai d'intervention en matière de concurrence dans l'industrie des télécommunications. Il a entrepris deux nouveaux processus au cours de l'année qui traitent de l'efficacité et des délais liés aux questions de concurrence. Le premier processus traite d'inspections lorsqu'il existe des soupçons de non-conformité et le second a été une instance accélérée visant le règlement rapide des différends.

La rationalisation réglementaire en vue d'alléger la réglementation, tant pour l'industrie que pour le CRTC, a permis d'améliorer le système de collecte de données. Le système implanté est sécuritaire, à la fine pointe de la technologie et il permet de récolter les données par Internet. Il facilite la tâche de l'industrie des télécommunications lors du dépôt de données sur la concurrence auprès du Conseil. Dans l'ensemble, ce système a amélioré la collecte d'informations et il a permis l'échange de renseignements entre les ministères, ce qui réduit le dédoublement du travail.

Le succès d'un environnement réglementaire repose sur la compréhension des points de vue des Canadiens et des industries réglementées, ainsi que sur l'atteinte d'un équilibre permettant à toutes les parties d'atteindre leurs objectifs. Le rapport qui en émane se résume à un bref regard sur les politiques, les décisions et les lignes directrices de la dernière année en matière de télécommunication et de radiodiffusion, de même qu'à un examen des objectifs futurs. En outre, dans le but d'améliorer l'efficience et l'efficacité de son cadre réglementaire et de mieux répondre aux besoins des industries des télécommunications et de la radiodiffusion ainsi que des consommateurs canadiens, le Conseil a entrepris plusieurs processus. Même si nous avons réalisé des progrès, nous continuerons à déterminer si la réglementation, la surveillance, des changements ou une abstention de réglementation sont nécessaires pour refléter les tendances actuelles,

améliorer ces industries et favoriser la concurrence, afin que l'environnement de la radiodiffusion et des télécommunications s'en trouve amélioré et qu'il profite à tous les Canadiens.

SECTION I :

Messages

Ministre
du Patrimoine canadien

Minister
of Canadian Heritage

Ottawa, Canada K1A 0M5

Message de la ministre du Patrimoine Canada

Notre façon de relever les défis et de profiter pleinement de toutes les possibilités qui se présentent est un élément fondamental de notre identité collective en cette ère de changement. Les efforts que nous déployons pour atteindre nos objectifs nous inspirent un sentiment de fierté renouvelé. Nous devons saisir toutes les occasions de mettre en valeur notre dualité linguistique, notre diversité culturelle et notre volonté de faire place à tous et à toutes.

En tant que membre du portefeuille du Patrimoine canadien, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) collabore avec des partenaires des quatre coins du pays afin de resserrer les liens entre les Canadiens et de mieux faire connaître les diverses communautés du Canada. Le CRTC est responsable de la réglementation et de la surveillance du système canadien de radiodiffusion et de l'industrie des télécommunications. Il s'acquitte de ce mandat en adoptant des procédures qui lui permettent de concilier les besoins de la population canadienne et ceux des industries.

Ce rapport sur le rendement présente les réalisations que le CRTC a accomplies en collaboration avec différents intervenants et partenaires. Le gouvernement du Canada et ses employés sont fiers d'appuyer et de promouvoir nos artistes, nos langues officielles et notre patrimoine culturel au pays et à l'étranger, et ce rapport en est le plus vibrant témoignage.

Liza Frulla

Message du Président

Ce rapport donne un aperçu des activités entreprises par le CRTC au cours de l'année financière 2003-2004 dans le cadre de son mandat réglementaire conféré par la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la radiodiffusion*. Par le biais de la surveillance, de consultations et de processus publics, nous nous sommes assurés que nos politiques et nos décisions servent le public canadien de façon efficace et équilibrée.

Le Canada continue d'être un chef de file mondial dans le domaine des télécommunications. Nos tarifs interurbains sont parmi les moins élevés du monde. Notre industrie des services sans fil et notre marché des services Internet sont dynamiques, concurrentiels et rentables. Nous sommes en tête des pays du G-8 au chapitre de la pénétration de la large bande. Quant à la concurrence vigoureuse qui s'exerce dans notre marché, elle a permis au Conseil de s'abstenir en totalité ou en partie de réglementer certains services de télécommunications.

Par contre, dans le marché de la téléphonie locale, le CRTC continuera de réglementer les prix jusqu'à ce que la concurrence soit suffisante pour permettre une déréglementation. Selon nous, la concurrence la plus durable est celle qui est fondée sur les installations – c'est-à-dire la concurrence selon laquelle les compagnies utilisent leurs propres équipements et installations. Grâce à l'examen de politiques, à des consultations publiques, à des procédures et à des décisions, le Conseil a continué de progresser au cours de la dernière année vers l'élimination d'obstacles à la concurrence dans le marché de la téléphonie locale.

Pour sa part, l'industrie canadienne de la radiodiffusion a connu de belles réussites au cours de la dernière année, mais elle a également dû relever des défis. Une des priorités du Conseil a été de trouver des moyens d'accroître la disponibilité de contenu canadien et d'émissions qui reflètent la créativité des talents canadiens. Ces émissions doivent également refléter la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada, ainsi que nos identités et nos intérêts nationaux, régionaux et communautaires.

Les rapports de Trina McQueen, Guy Fournier et Barry Kiefl publiés l'an dernier sur la situation des dramatiques télévisées au Canada et dans le monde ont ouvert la voie au Conseil pour formuler de nouvelles idées dans le cadre de son soutien de la production de dramatiques canadiennes. Nous avons proposé des mesures pour inciter les radiodiffuseurs à accroître la production et la diffusion de dramatiques de langues française et anglaise originales et de qualité. Nous avons également sollicité les commentaires de l'industrie et du public sur l'efficacité de telles mesures.

Une autre des priorités du Conseil a été de combattre le vol de signaux, qui prive chaque année le système de radiodiffusion de centaines de millions de dollars de revenus. Nous

pouvons dès maintenant faire état de progrès encourageants. En effet, le gouvernement du Canada a annoncé son intention de modifier la *Loi sur la radiocommunication* dans le but de contrôler l'importation d'équipements de satellite illégaux, d'alourdir les pénalités et de faciliter les poursuites civiles contre ceux qui vendent illégalement des équipements et des services. Le Conseil a pris l'initiative de consulter les principaux intervenants de l'industrie afin de les encourager à s'engager dans la lutte contre le piratage de signaux. Les dirigeants de l'industrie de la radiodiffusion ont accepté de faire rapport au Conseil qui, de son côté, s'assurera que les titulaires respectent leurs engagements. Les progrès seront présentés dans notre *Rapport annuel de surveillance de la politique sur la radiodiffusion.*

Nous avons développé un Plan de travail triennal pour guider nos activités, tant dans le secteur de la radiodiffusion que celui des télécommunications. Il servira de référence au personnel du Conseil pour planifier, établir les échéances et accomplir son travail selon nos priorités. Le Plan de travail sera révisé à chaque année pour suivre les développements dans ces deux industries qui évoluent rapidement et qui sont toutes deux si importantes pour la vie économique, technologique et culturelle de notre pays.

Charles M. Dalfen

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le rapport ministériel sur le rendement (RMR) 2003–2004 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Le document a été préparé conformément aux principes de déclaration et autres exigences figurant dans les *Lignes directrices pour la préparation des rapports de rendement ministériels 2003–04* et, à ma connaissance, donne un aperçu complet, équilibré et transparent du rendement de l'organisme pour l'exercice 2003–2004.

Nom : ______________________________
Diane Rhéaume, Secrétaire générale

Date : 20 sept. 2004

SECTION II :
Contexte stratégique et rendement du CRTC

Mandat du CRTC

Le CRTC a reçu le pouvoir de réglementer et de superviser tous les aspects du système de radiodiffusion canadien, ainsi que les entreprises et les fournisseurs de services de télécommunication qui relèvent de sa compétence. Plus précisément, le mandat du CRTC consiste à réglementer et à encadrer les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux objectifs énoncés aux articles 3 et 5 de *Loi sur la radiodiffusion* ainsi qu'à l'article 7 de la *Loi sur les télécommunications*.

Résultats stratégiques

Le Conseil s'emploie à réaliser, grâce à un certain nombre de mesures, quatre grands résultats stratégiques :

1. ***Prospérité culturelle :***
   Disponibilité accrue de contenu canadien et programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires;
2. ***Prospérité économique :***
   Une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse;
3. ***Prospérité sociale :***
   Accessibilité accrue à un large éventail de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables, qui satisfont aux besoins du consommateur et reflètent ses valeurs;
4. ***Equité et justice** :*
   Des processus du Conseil qui sont justes, transparents et efficaces.

Réglementation dans l'intérêt public

Le Conseil assume ses responsabilités sur le plan de la réglementation dans le cadre de fonctions connexes, c'est-à-dire :

- √ *attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;*
- √ *rendre des décisions au sujet des fusions, des acquisitions et des changements de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion;*
- √ *traiter les demandes de tarifs de l'industrie des télécommunications;*
- √ *favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunications et faire en sorte que la réglementation, lorsqu'elle est nécessaire, soit efficace et effective;*
- √ *surveiller la concurrence et supprimer les obstacles qui lui nuisent;*
- √ *collaborer avec l'industrie à la résolution des différends en matière de concurrence;*
- √ *élaborer et mettre en œuvre les cadres réglementaires dans le but de réaliser les objectifs prévus dans la* Loi sur la radiodiffusion *et dans* la Loi sur les télécommunications*;*

√ *surveiller, évaluer et réviser, le cas échéant, les cadres réglementaires afin de satisfaire aux objectifs de sa politique;*

√ *surveiller la programmation et les obligations financières des entreprises de radiodiffusion pour assurer leur conformité aux règlements et aux conditions de licence.*

Pour chaque fonction, le CRTC doit veiller, entre autres, à concilier les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux des industries des communications. Grâce à ses pouvoirs réglementaires, le Conseil a traité notamment de questions sociales et culturelles qui autrement n'auraient pas reçu l'attention qu'elles méritaient. À titre d'exemple, le CRTC a encouragé le reflet de la dualité linguistique et de la diversité culturelle canadienne, l'accroissement du sous-titrage codé pour les malentendants et de la vidéo descriptive pour les malvoyants ainsi que la protection contre la présence de violence excessive dans les médias de radiodiffusion. Il s'est employé à faire en sorte que l'orientation de ses politiques concernant les industries de radiodiffusion et de télécommunication soit adaptée au rythme des nouvelles technologies et favorise l'accroissement de la concurrence locale dans les marchés de la téléphonie.

Contexte stratégique

À l'instar de la majorité des organismes, le CRTC ne travaille pas en vase clos. Les facteurs environnementaux sur lesquels le Conseil exerce peu ou pas de contrôle, comme l'état de l'économie, les marchés financiers, l'évolution de la société et l'émergence de nouvelles technologies influent sur le travail, les priorités et les résultats du CRTC.

Télécommunications

Le secteur des télécommunications a enregistré des succès sur le plan de la concurrence. En voici quatre exemples :

1. Le Canada est un des pays où les prix des services interurbains sont les plus bas;
2. Le Canada possède une industrie de téléphonie sans fil saine, concurrentielle et rentable;
3. La pénétration d'Internet continue d'être le marché le plus dynamique de l'industrie;
4. En matière de déploiement de large bande, environ 85 % des Canadiens vivent dans des collectivités desservies par Internet haute vitesse et, pour ce qui est de la pénétration, le Canada devance tous les autres pays du G8 avec 11,5 abonnés pour 100 habitants. Le marché est partagé plus ou moins également entre le câble et la ligne d'abonné numérique (LAN), deux entreprises concurrentes fondées sur les installations. La tarification reste très concurrentielle.

Compte tenu de l'état de la concurrence dans le marché, le Conseil a pu s'abstenir ou s'abstenir partiellement de la réglementation dans ces marchés.

Toutefois, le CRTC reconnaît que certaines difficultés persistent. Il faudra éliminer des obstacles importants pour en arriver à une concurrence locale durable. En novembre dernier, dans le troisième rapport du CRTC sur l'état de la concurrence dans les télécommunications au Canada, des obstacles comme l'accès aux servitudes, les structures de soutènement et les immeubles à logements multiples (ILM) ont été mentionnés.

Le CRTC reste un ardent partisan de la concurrence et à en défendre vigoureusement les avantages pour les trois principaux acteurs : les clients, les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et les concurrents.

Le CRTC continue de s'employer à éliminer les obstacles à la concurrence et à voir aux prix des intrants des entreprises de services locaux concurrentes (ESLC).

Radiodiffusion

Le système de radiodiffusion canadien continue d'offrir aux Canadiens un des systèmes les plus ouverts et les plus avancés du monde, tant sur le plan de la technologie que de la variété de la programmation. Les Canadiens bénéficient d'un large éventail de services de radio et de télévision qui offrent une grande diversité de choix d'émissions du monde entier, ainsi que de sources nationales et locales. Le système de radiodiffusion a également tiré profit des contributions des radiodiffuseurs privés et publics, chaque secteur jouant un rôle distinct et important.

Un certain nombre de succès permettent de caractériser notre système de radiodiffusion de pointe :

- Le système de radiodiffusion canadien donne aux Canadiens l'accès à des centaines de services de radiodiffusion, quel que soit l'endroit où ils vivent au Canada.
- Les services de télévision spécialisés se sont multipliés et donnent aux Canadiens des choix de plus en plus nombreux de créneaux de programmation.
- La technologie numérique est en marche et le système de radiodiffusion canadien est prêt à prendre ce virage.
- Il existe des politiques et des règlements pour faire en sorte que les services de radiodiffusion soient offerts dans les deux langues officielles dans tout le pays.
- L'industrie de la radiodiffusion canadienne apporte d'importantes contributions au Canada, à la fois sur le plan culturel et économique. Il s'agit aujourd'hui d'une industrie qui représente plusieurs milliards de dollars et qui emploie des Canadiens dans de nombreux domaines, des artistes aux écrivains en passant par les techniciens et les ingénieurs.

Malgré ces succès, le Conseil est tout à fait conscient que le système de radiodiffusion a encore des défis à relever, le plus important d'entre eux étant de continuer à accroître l'accès à une grande diversité de services du monde entier, tout en favorisant un système canadien viable sur le plan financier et culturellement important. Dans ce contexte, le Conseil s'affaire diligemment à augmenter l'écoute

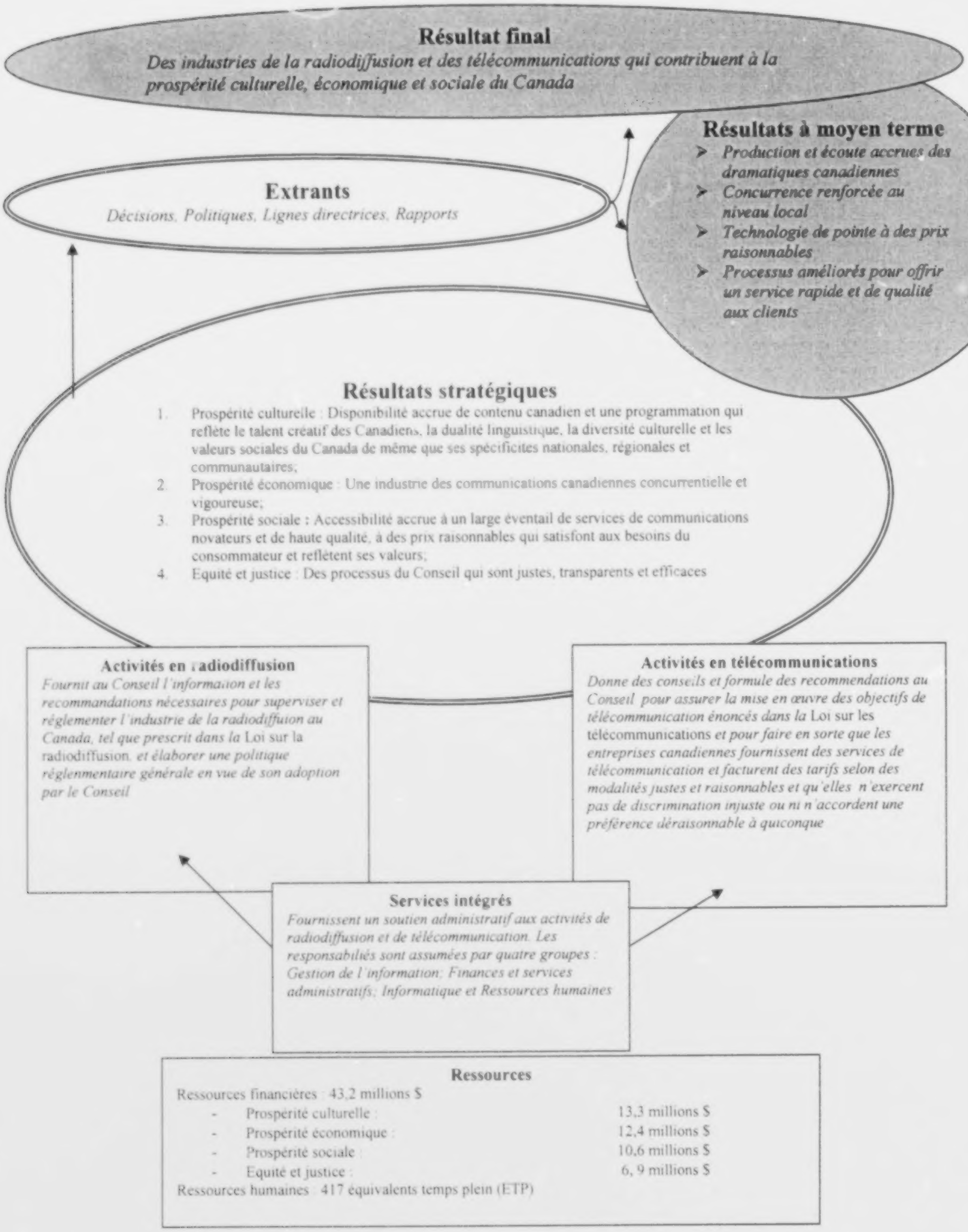
du contenu canadien, plus particulièrement des dramatiques, tout en accordant plus de place aux services en langues étrangères pour mieux desservir la nouvelle population canadienne.

De nombreuses questions sociales vont également poser des défis particulier. Il est important que la diversité culturelle du Canada soit reflétée dans le système de radiodiffusion, c'est pourquoi le Conseil collabore avec l'industrie de la radiodiffusion pour atteindre cet objectif. D'autre part, comme le système doit être plus accessible aux personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives, des mesures ont été prises à cet égard.

Il y a quelques années, le grand défi était de rendre notre système de radiodiffusion accessible à tous les Canadiens partout au pays, si éloignés soient-ils. Ce défi a été largement relevé et l'objectif atteint. Maintenant, il s'agit surtout de veiller à ce que le système de radiodiffusion réponde aux besoins de tous les Canadiens et reflète en particulier notre nouvelle diversité culturelle.

Finalement, le système doit continuer de faire fond sur ses succès technologiques et suivre le rythme des technologies les plus récentes. Le Conseil tiendra des audiences publiques sur les demandes de services de radio par satellite et il étudiera les répercussions de ces services sur les marchés canadiens de la radio et l'industrie dans son ensemble. Le passage à la télévision numérique étant déjà bien commencé, un cadre stratégique et d'attribution des licences a été en grande partie mis en place, mais il reste des problèmes. Le Conseil poursuit son travail, en consultation avec les industries touchées, pour pouvoir surmonter les difficultés sur le plan culturel et commercial qui nous attendent.

CRTC – CHAÎNE DE RÉSULTATS



CRTC – CHAÎNE DE RÉSULTATS

Résultat final

Des industries de la radiodiffusion et des télécommunications qui contribuent à la prospérité culturelle, économique et sociale du Canada

Résultats à moyen terme

- *Production et écoute accrues des dramatiques canadiennes*
- *Concurrence renforcée au niveau local*
- *Technologie de pointe à des prix raisonnables*
- *Processus améliorés pour offrir un service rapide et de qualité aux clients*

Extrants

Décisions, Politiques, Lignes directrices, Rapports

Résultats stratégiques

1. Prospérité culturelle : Disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires.
2. Prospérité économique : Une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse;
3. Prospérité sociale : Accessibilité accrue à un large éventail de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont aux besoins du consommateur et reflètent ses valeurs.
4. Équité et justice : Des processus du Conseil qui sont justes, transparents et efficaces.

Activités en radiodiffusion

Fournit au Conseil l'information et les recommandations nécessaires pour superviser et réglementer l'industrie de la radiodiffusion au Canada, tel que prescrit dans la Loi sur la radiodiffusion, *et élaborer une politique réglenmentaire générale en vue de son adoption par le Conseil*

Activités en télécommunications

Donne des conseils et formule des recommendations au Conseil pour assurer la mise en œuvre des objectifs de télécommunication énoncés dans la Loi sur les télécommunications *et pour faire en sorte que les entreprises canadiennes fournissent des services de télécommunication et facturent des tarifs selon des modalités justes et raisonnables et qu'elles n'exercent pas de discrimination injuste ou ni n'accordent une préférence déraisonnable à quiconque*

Services intégrés

Fournissent un soutien administratif aux activités de radiodiffusion et de télécommunication. Les responsabiliés sont assumées par quatre groupes Gestion de l'information; Finances et services administratifs; Informatique et Ressources humaines

Ressources

Ressources financières : 43,2 millions $

- Prospérité culturelle	13,3 millions $
- Prospérité économique	12,4 millions $
- Prospérité sociale	10,6 millions $
- Équité et justice	6, 9 millions $

Ressources humaines : 417 équivalents temps plein (ETP)

Résultat stratégique 1 : Prospérité culturelle

Disponibilité accrue de contenu canadien et programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires

Une des principales initiatives permettant d'obtenir le résultat ci-dessus est d'augmenter la production des dramatiques télévisuelles de langue anglaise, le nombre des téléspectateurs qui les regardent et leur financement. D'autres priorités, comme le vol de signaux, le contenu canadien, la représentation locale, l'émergence de nouvelles technologies, la dualité linguistique et la diversité culturelle sont également traités ci-dessous.

Dramatiques télévisuelles canadiennes

Les dramatiques canadiennes devraient être la pierre angulaire du système de radiodiffusion canadien. Les dramatiques peuvent, et devraient, renvoyer à tous les citoyens l'image de Canadiens issus de tous les milieux et de toutes les cultures. Le Conseil considère qu'il faut intégrer au système canadien de radiodiffusion des dramatiques populaires qui reflètent la société canadienne et projettent les histoires du Canada sur la scène internationale si l'on veut en assurer le succès et la vitalité.

Selon les données fournies par différentes sources, l'écoute des dramatiques canadiennes des stations de langue anglaise représentait, en 1983, 4 % de l'écoute de toutes les émissions dramatiques. Pas moins de 96 % de l'écoute se rapportait à des émissions dramatiques créées par les Américains pour le marché américain.

Entre le milieu des années 1980 et 1997, le pourcentage d'écoute des dramatiques canadiennes diffusées par les stations de langue anglaise a plus que doublé, passant à 10 % de l'écoute totale. Les exigences de réglementation peuvent avoir influencé cette tendance, mais la création du Fonds de télévision de Téléfilm, du Fonds canadien de télévision et d'autres mécanismes d'aide publique ou privée destinés à encourager la production d'émissions dramatiques ont aussi joué un rôle.

Malgré la relative stabilité de l'écoute des dramatiques canadiennes depuis 1997 (entre 10 % et 11 % de l'écoute totale des stations de langue anglaise), il convient de noter que la disponibilité des nouveaux services de télévision canadiens et étrangers a provoqué une fragmentation de plus en plus importante de l'écoute pendant cette période. À l'inverse, les cotes d'écoute du côté francophone se répartissent à peu près également entre les dramatiques canadiennes et étrangères (48 %/52 %). La production domestique de dramatiques de langue française se porte bien, tout comme la taille et la fidélité de son auditoire.

Pour stimuler la diffusion de dramatiques canadiennes, le CRTC, en collaboration avec Téléfilm Canada, a demandé à des experts de l'industrie, Trina McQueen et Guy Fournier, de rédiger des rapports sur la situation des dramatiques télévisuelles

canadiennes de langue française et de langue anglaise. Nous avons aussi mandaté le recherchiste Barry Keifl afin qu'il prenne le pouls de l'industrie locale des dramatiques à l'étranger, en vue de tirer des comparaisons avec la situation au Canada. Leurs rapports (*Options dramatiques*, Trina McQueen; *De quoi demain sera-t-il fait?*, Guy Fournier et *Tendances de la programmation télévisuelles internationale et de ses auditoires, 1996-2001*, Barry Kiefl) ont été publiés en mai 2003.

Après une étude attentive de ces rapports, le Conseil a publié un avis public intitulé *Encourager les émissions dramatiques télévisées canadiennes – Appel d'observations*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-54, 26 septembre 2003, sollicitant des observations sur les mesures susceptibles d'encourager la production et la diffusion d'un plus grand nombre d'émissions dramatiques canadiennes de langue anglaise originales et de qualité et sur les moyens d'élargir l'auditoire de ce type de programmation. Il a également sollicité des observations sur les mesures à prendre pour s'assurer que les dramatiques canadiennes de langue française originales et de qualité demeurent un élément clé des heures de grande écoute.

Le Conseil a reçu 301 mémoires en réponse à l'avis public 2003-54. La plupart partageaient l'opinion du Conseil concernant l'importance des dramatiques canadiennes. Un grand nombre d'entre eux suggéraient des mesures précises pour soutenir la production et la diffusion de cette programmation. Dans la phase II, *Mesures proposées pour encourager la production d'émissions télévisées dramatiques canadiennes de langue anglaise – Appel d'observations*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-32, 6 mai 2004, le Conseil a résumé son examen des observations qu'il a reçues, il a énoncé son opinion préliminaire et il a sollicité d'autres observations sur ses propositions de mesures incitatives présentées dans l'avis. Le Conseil a proposé diverses mesures pour que les dramatiques canadiennes de langue française originales et de qualité demeurent un élément clé des heures de grande écoute des télédiffuseurs de langue française dans l'avis *Mesures proposées pour s'assurer que les dramatiques canadiennes de langue française demeurent un élément clé des heures de grande écoute – Appel d'observations*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-38, 8 juin 2004.

Au cours de l'année qui vient, le Conseil analysera les observations qu'il aura reçues à la suite de son instance de phase II et rendra compte de ses constatations et conclusions.

Il est possible d'évaluer le succès des politiques du Conseil en matière de dramatiques en examinant trois critères principaux : les heures de diffusion des dramatiques canadiennes, les dépenses consacrées aux dramatiques canadiennes et l'écoute des dramatiques canadiennes.

- √ **Heures de diffusion des dramatiques canadiennes**
  Les titulaires de licence sont tenus de soumettre au Conseil des registres dans lesquels sont notées toutes les émissions qu'ils diffusent. À partir de ces registres, le Conseil peut calculer le nombre d'heures de dramatiques canadiennes offertes par les titulaires.

√ **Dépenses consacrées aux dramatiques canadiennes**
Bien que le Conseil ait éliminé les exigences relatives aux dépenses pour la plupart des radiodiffuseurs dans le cadre de l'avis *La politique télévisuelle au Canada : Misons sur nos succès*, avis public de radiodiffusion CRTC 1999-97, 11 juin 1999, il continue de surveiller les dépenses des titulaires consacrées à tous les types de programmation en fonction des déclarations annuelles déposées par les titulaires.

√ **Écoute des dramatiques canadiennes**
Depuis le début des années 1980, le Conseil suit de près l'écoute des dramatiques canadiennes et l'évalue sous forme de pourcentage par rapport à l'écoute globale des dramatiques des stations de langue anglaise. Ces renseignements reposent sur les semaines d'automne de sondage intensif de BBM. Les stations de langue anglaise comprennent tous les services canadiens et américains de télévision traditionnelle, des services payants et spécialisés, à l'exception des services à caractère ethnique.

Une des solutions proposées pour augmenter l'écoute des dramatiques canadiennes est de fixer un but à l'industrie. Cette démarche permettrait non seulement d'établir un objectif général clair, mais aussi d'évaluer l'efficacité des mesures incitatives réglementées.

Le Conseil propose également d'utiliser les données mesurées sur les 12 mois de l'année de radiodiffusion plutôt que les données d'automne de BBM pour calculer les pourcentages d'écoute devant servir de base à la création d'un modèle incitatif.

Le Conseil prépare avec le Fonds canadien de télévision, Téléfilm, Mediastats et d'autres ministères intéressés une méthodologie devant permettre d'ajouter le pays d'origine et le type d'émission à toutes les émissions enregistrées à la fois sur les bases de données des audimètres de BBM et de Nielsen Media Research.

Vol des signaux

Beaucoup considèrent que le vol de signaux est un « crime sans victime », mais il n'en demeure pas moins que cette activité prive chaque année l'ensemble du système de radiodiffusion, y compris les exploitants d'entreprises de distribution par câble et par satellite, les télédiffuseurs, les producteurs, les artistes, les techniciens et les détenteurs de droits de diffusion, de revenus équivalant à plusieurs centaines de millions de dollars.

Cette perte de revenus nuit à la capacité des entreprises de distribution d'investir dans leur infrastructure actuelle et dans de nouvelles technologies innovatrices. Elle réduit la capacité des radiodiffuseurs d'acquérir et de diffuser une programmation télévisée canadienne ainsi que le financement nécessaire à la production d'émissions canadiennes. Elle entraîne des pertes d'emplois dans le secteur de la radiodiffusion canadienne et touche les artistes, les producteurs, les ingénieurs et les techniciens. Enfin, ce type de vol

se répercute sur les abonnés en bonne et due forme qui doivent payer plus cher les services des distributeurs malgré la réception d'un éventail d'émissions plus limité.

L'industrie canadienne de la radiodiffusion a prévu une série de mesures pour répondre à cette menace et freiner le vol.

Ainsi, la Coalition contre le vol des signaux satellite (CCVSS) a lancé une campagne nationale et bilingue de sensibilisation multimédia informant les Canadiens que la captation non autorisée de signaux constituait un délit. La campagne « Un vol, c'est un vol, et ça vaut aussi pour le vol des signaux satellite », a été menée de novembre 2002 à février 2003. Radiodiffuseurs et télédiffuseurs traditionnels, services spécialisés et distributeurs ont participé à cette campagne dans laquelle on a investi plus de 8 millions de dollars en temps d'antenne en diffusant des annonces publicitaires locales et en utilisant les canaux communautaires par câble.

La Division des enquêtes de l'Association canadienne des distributeurs de films a émis des avertissements aux exploitants de sites Web qui annonçaient du matériel de réception et de décodage illégaux de signaux satellite. Cette opération a entraîné la fermeture de nombreux sites.

Depuis la décision d'avril 2002 de la Cour suprême Bell ExpressVu Limited Partnership c. Rex, des descentes chez des fournisseurs de signaux satellite illégaux ainsi que des saisies de matériel de décodage ont permis la mise en accusation de douzaines de vendeurs dans la plupart des régions du Canada. Les membres de la CCVSS ont largement collaboré, à la fois à titre individuel et collectif, avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC), avec les forces policières provinciales et locales et avec les ministères fédéraux pour encourager l'application de la *Loi sur la radiocommunication*. Les groupes industriels et les sociétés de radiodiffusion ont entrepris individuellement et collectivement plusieurs actions au civil contre ce type de fournisseurs de satellite.

En février 2004, le projet de loi C-2 a été adopté afin de modifier la *Loi sur la radiocommunication*. Les modifications proposées visaient à permettre le contrôle de l'importation de l'équipement de satellite illégal, d'alourdir les pénalités maximums afin de décourager les vols ainsi que faciliter les poursuites au civil contre ceux qui vendent de l'équipement et des services illégaux. Les membres de la haute direction du Conseil ont comparu comme témoins les 27 avril et 13 mai 2004 devant le Comité sénatorial permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie dans le cadre de l'étude du projet de loi C-2. La dissolution du Parlement le 23 mai 2004 a mis fin à toutes les activités parlementaires, y compris le projet de loi C-2.

Le Conseil n'est pas chargé de l'exécution des lois contre le piratage des signaux mais il a, en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*, le mandat de réglementer et de superviser le système de radiodiffusion canadien. Dans cette optique, le président du CRTC a enclenché, à la fin de 2002, un processus de consultations officieuses avec les principaux intervenants de l'industrie pour inciter ces derniers à élaborer et à promouvoir des mesures précises de lutte contre le piratage des signaux. À deux reprises, soit le 20 mars

et le 19 août 2003), le président a rencontré la haute direction de BCE Inc., de Bell ExpressVu L.P., de Star Choice Communications (Star Choice), de Rogers Communications Inc., de Québécor Inc., de Shaw Communications Inc., de Cogeco Inc., de CHUM Limited, d'Astral Media Inc., de l'Association canadienne de télévision par câble et de l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR).

Ces rencontres ont permis aux parties intéressées d'exprimer leurs opinions et d'échanger des informations sur les mesures que pourrait implanter chaque entreprise ou organisation pour contrôler le vol de ses signaux. Ce faisant, les participants se sont engagés à faire en sorte que leurs entreprises prennent des mesures précises pour régler le problème de vol de signaux.

Afin de renforcer ses engagements, chaque partie a convenu de rendre compte au Conseil au moins une fois par an des efforts déployés pour éliminer le piratage des signaux. Le Conseil examinera les progrès réalisés par l'industrie à ce sujet dans son Rapport annuel de surveillance de la politique sur la radiodiffusion et restera vigilant pour s'assurer que les titulaires respectent leurs engagements.

Bien que les détails de ces engagements soient traités de façon confidentielle tant par les parties que par le Conseil, quelques exemples généraux des efforts entrepris par les divers intervenants de l'industrie sont présentés dans le Rapport de surveillance de la politique de radiodiffusion de 2003. Le Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion de 2004 contiendra une mise à jour de ces activités.

Contenu canadien

L'alinéa 3(1)(f) de la *Loi sur la radiodiffusion* prévoit que « toutes les entreprises de radiodiffusion sont tenues de faire appel au maximum, et dans tous les cas au moins de manière prédominante, aux ressources créatrices et autres canadiennes pour la création et la présentation de leur programmation à moins qu'une telle pratique ne s'avère difficilement réalisable en raison de la nature du service notamment, son contenu ou format spécialisé ou l'utilisation qui y est faite de langues autres que le français ou l'anglais qu'elles fournissent, auquel cas elles devront faire appel aux ressources en question dans toute la mesure du possible ». Dans ses règlements et dans les conditions de licence, le CRTC établit la façon dont les radiodiffuseurs doivent se conformer à l'esprit et à la lettre de la Loi.

L'éventail des politiques et des dispositions sur le contenu canadien porte notamment sur les aspects suivants :

- la contribution financière des entreprises de radiodiffusion à la création de contenu canadien;
- la quantité de contenu canadien devant être offert par les entreprises de radiodiffusion;

- toute autre mesure réglementaire pouvant servir à augmenter la création et la production d'émissions et de musique canadiennes;
- la propriété et le contrôle du système canadien par des Canadiens;
- la distribution prioritaire des entreprises de programmation canadienne.

C'est grâce au CRTC que les fonds de promotion des artistes canadiens et de la programmation ont récupéré un important appui financier. Cette aide destinée à nos artistes illustre bien le rôle du CRTC en faveur de l'épanouissement de la culture canadienne, tel que :

√ **Contribution à la promotion des artistes canadiens :** le CRTC exige de tous les titulaires de licences de stations de radio commerciales privées de s'engager à verser une contribution annuelle aux artistes canadiens, comme condition de renouvellement de licence. Pour l'année de diffusion 2003, les renouvellements de licences de radio ont généré 2,6 millions de dollars pour des projets de promotion des artistes canadiens.

√ **Avantages liés au transfert de propriété ou de contrôle :** les requérants qui demandent un transfert de propriété ou de contrôle de stations de radio doivent en règle générale s'engager à verser pour la promotion des artistes canadiens des contributions directes représentant au moins 6 % de la valeur de la transaction. Depuis l'entrée en vigueur de la politique sur la radio commerciale le 1er mai 1998, les avantages pour la radio se sont élevés à 92,7 millions de dollars. Les requérants qui demandent un transfert de propriété ou de contrôle d'entreprises de télévision commerciale doivent en règle générale s'engager à verser pour la promotion des artistes canadiens des contributions directes représentant au moins 10 % de la valeur de la transaction. Depuis l'entrée en vigueur de la politique sur la télévision le 11 juin 1999, les engagements concrets ont totalisé 515,9 millions de dollars.

√ **Contributions des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) au fonds de programmation :** le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* exige que toutes les EDR terrestres de classe 1 et de classe 2, ainsi que toutes les entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD) consacrent au moins 5 % de leurs recettes brutes annuelles à la création et à la diffusion d'émissions canadiennes. Entre le 1er septembre 2002 et le 31 août 2003, ces contributions ont totalisé 135,7 millions de dollars.

√ **Dépenses consacrées à la programmation canadienne :** pour satisfaire à leurs conditions de licence relatives au contenu canadien, les télédiffuseurs canadiens doivent acheter ou produire des émissions canadiennes. Depuis 1997, ces dépenses, détaillées au tableau suivant, ont totalisé plus de 10,5 milliards de dollars.

Dépenses admissibles consacrées à la programmation canadienne (000 000$)*

Source	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	Total
Télévision de langue anglaise								
Traditionnelle privée et CBC	568	716	742	700	684	890	887	**5 187**
Services payants, à la carte, spécialisés	196	221	306	365	415	510	553	**2 566**
Télévision de langue française								
Traditionnelle privée et SRC	255	268	304	330	296	306	327	**2 086**
Services payants, à la carte, spécialisés	61	75	79	90	106	120	141	**672**
Services spécialisés à caractère ethnique	6	7	8	8	9	10	11	**59**
Total	**1 086**	**1 286**	**1 440**	**1 493**	**1 510**	**1 834**	**1 919**	**10 568**

Source : Base de données financières du CRTC

* À l'exclusion des allocations du Fonds canadien de télévision selon les rapports des titulaires.

Représentation locale

Aujourd'hui, des centaines de canaux (par câble et satellite) offrent aux téléspectateurs un large éventail d'émissions de sources locales, nationales et internationales.

La situation présente un problème pour les radiodiffuseurs locaux, en particulier dans les petits marchés. La programmation locale ne peut pas bénéficier du même soutien des annonceurs qu'auparavant. Par exemple, en 1995, les recettes locales représentaient environ 21 % de toutes les recettes de la télévision traditionnelle privée de langue anglaise, alors que huit ans plus tard, en 2003, elles étaient tombées à 15 %. Il n'est donc pas surprenant que les dépenses consacrées à la programmation locale par les radiodiffuseurs privés, qui représentaient 40 % des dépenses totales de programmation en 1995, soient tombées à 35 % en 2003.

Les émissions de nouvelles et d'information locales restent vigoureuses. La diminution s'est fait sentir surtout dans des catégories comme la musique, les variétés, les dramatiques et les sports locaux.

Le Conseil a pour politique d'ouvrir de nouvelles sources de programmation locale pour les Canadiens. Dans l'avis *Cadre stratégique pour les médias communautaires, canal communautaire, entreprises de programmation de télévision communautaire et radio de faible puissance,* avis public de radiodiffusion CRTC 2002-61, 10 octobre 2002, le Conseil visait deux éléments fondamentaux :

- accroître la production d'émissions produites localement qui reflètent la réalité locale;
- donner à une diversité de nouveaux participants la possibilité de créer des émissions communautaires.

On retrouve ces buts dans les nouvelles exigences relatives aux chaînes communautaires. Le Conseil attribuera également des licences aux stations de télévision communautaires de faible puissance et aux services communautaires numériques.

Le 22 août 2003, le Conseil a attribué la première licence de station de télévision communautaire de faible puissance à Télé-Mag à Québec (décision de radiodiffusion CRTC 2003-413). Selon ses conditions de licence, Télé-Mag offrira un minimum de 80 % de contenu canadien et au moins 60 % d'émissions locales au cours de chaque année de radiodiffusion. De plus, Télé-Mag fournira une contribution de 5 % de ses recettes totales annuelles à la production indépendante.

Le 19 novembre 2003, le Conseil a approuvé une deuxième station de télévision communautaire de faible puissance à Leamington, en Ontario, à Southshore Radiodiffusion Inc. (décision de radiodiffusion CRTC 2003-581). Selon ses conditions de licence, le titulaire consacrera pas moins de 80 % de l'année de radiodiffusion à la diffusion d'émissions canadiennes et pas moins de 60 % de l'année de radiodiffusion à la diffusion d'émissions locales.

En outre, dans l'avis *Entreprises de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe – retrait de programmation simultanée et non simultanée et fourniture de signaux de télévision locaux dans les petits marchés*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-37, 16 juillet 2003, le Conseil a dit s'attendre à ce que les fournisseurs de SRD distribuent des stations locales dans les petits marchés et affectent 0, 4 p. 100 de leurs revenus bruts de radiodiffusion à un nouveau fonds administré par un organisme indépendant à l'appui des émissions locales.

Dans les récentes décisions sur le renouvellement de leur licence, le Conseil a exigé de Bell ExpressVu et Star Choice qu'elles distribuent au moins un signal de la CBC et de la Société Radio-Canada dans chaque zone horaire du pays.

Suivre les progrès de la technologie – La télévision canadienne passe du mode analogique au mode numérique

Dans l'avis *Cadre de réglementation pour la distribution de signaux de télévision numérique*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-61, 11 novembre 2003, le Conseil énonce ses conclusions sur le cadre de réglementation qui régira la distribution des services de télévision numérique. En général, les obligations réglementaires et l'autorité de distribuer des signaux numériques d'une entreprise de distribution de radiodiffusion correspondront à ceux qui s'appliquent actuellement à la distribution des versions analogiques de ces signaux. Le Conseil a également annoncé qu'il allait amorcer aussi deux instances de suivi. La première instance établira un cadre pour l'attribution de licences pendant la transition des services payants et spécialisés vers une programmation à haute définition (HD). Elle établira aussi un cadre pour la distribution de ces services par les EDR. Une autre instance étudiera le cadre réglementaire qui devrait régir les obligations des entreprises de distribution par SRD à l'égard des services HD.

Dualité linguistique

En août 1994, le gouvernement du Canada a approuvé l'établissement d'un cadre de responsabilisation pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi sur langues*

officielles (LLO). En vertu de l'article 41, le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le 3 février 2003, le Comité permanent des langues officielles recommandait au gouvernement du Canada d'ajouter le CRTC à la liste des institutions fédérales visées par le cadre de responsabilisation adopté en 1994. À la suite de l'acceptation de cette recommandation, la ministre du Patrimoine canadien, à titre de coordonnatrice interministérielle de la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO, a informé le CRTC, le 22 août 2003, de sa désignation et soulignait que cette décision était motivée par le rôle important que joue le CRTC à l'égard des communautés de langues officielles en milieu minoritaire.

Dans sa lettre, la ministre précisait également l'obligation pour le CRTC de développer, après consultation auprès des communautés de langues officielles en milieu minoritaire, un plan d'action sur les langues officielles qui tienne compte des priorités de ces communautés, dans les limites de son mandat.

Ce plan doit être soumis annuellement au ministre du Patrimoine canadien avec un rapport sur les résultats obtenus au cours de l'année.

Les sept grandes organisations nationales suivantes représentant les communautés en cause ont été consultées :

- Alliance nationale de l'industrie musicale;
- Alliance des producteurs francophones du Canada;
- Alliance des radios communautaires du Canada;
- Association de la presse francophone;
- Fédération des communautés francophones et acadiennes du Canada;
- Fédération culturelle canadienne française;
- Quebec Community Groups Network.

Les organismes consultés reconnaissent unanimement le respect par le CRTC des différentes politiques en matière de bilinguisme autant dans son fonctionnement que dans ses communications.

Les organisations souhaitent également que le CRTC présente un plan d'action simple contenant des objectifs précis et faciles à mesurer portant sur les domaines suivants :

- l'accessibilité aux services de télévision et de radio dans la langue des communautés de langues officielles en milieu minoritaire;
- la présence accrue de programmation, reflétant les communautés en milieu minoritaire, produite par les producteurs en régions;
- la réception accrue d'informations de la part du CRTC au sujet de ses activités (audiences en vue de licences, consultations, avis, etc.);
- l'aide du CRTC pour la rédaction de demandes, mémoires et représentations par des organismes;

- la sensibilisation du personnel et des membres du CRTC à la réalité et aux besoins des communautés de langues officielles en situation minoritaire;
- la vigilance du CRTC quant au respect des conditions de licences des diffuseurs et des distributeurs et sanction le cas échéant;
- les fréquences pour les stations de radio communautaires.

Un plan d'action tenant compte de ces recommandations a été élaboré et est entré en vigueur le 1er avril 2004. Il a ensuite été soumis à l'approbation de la ministre du Patrimoine canadien et a été rendu public le 16 juin 2004. Le premier *Plan d'action sur les langues officielles, 2004-2005* peut être consulté sur le site Web du CRTC.

L'objectif du Conseil est d'entretenir le dialogue avec les représentants des communautés en cause pour assurer la mise en œuvre des mesures adoptées et permettre de préparer le plan d'action de l'année prochaine.

Diversité culturelle

La radiodiffusion doit refléter une réalité canadienne en évolution rapide. Le CRTC a donc adopté une approche à deux volets pour s'acquitter de son mandat en matière de diversité.

Le premier volet consiste à concevoir des politiques, à attribuer des licences et à mettre en œuvre des règlements qui permettent aux Canadiens autochtones et des groupes ethniques de bénéficier des services de radiodiffusion et de les fournir dans leurs langues. L'existence, depuis 1985, de la *Politique relative à la radiodiffusion à caractère ethnique* a conduit à la création d'une grande diversité d'émissions à caractère ethnique (pour plus de détails, voir *Rapport sur les services à caractère ethnique*, 30 janvier 2003).

À la suite de l'application de la *Politique en matière de radiodiffusion autochtone*, avis public de radiodiffusion CRTC 1990-89, 20 septembre 1990, il y a maintenant au Canada :

- le Réseau de télévision des peuples autochtones (APTN), titulaire d'une licence depuis 1999, le premier réseau de télévision national autochtone dans le monde;
- dix stations sources de télévision et 95 stations de retransmission autochtones en exploitation et deux réseaux de télévision autochtones titulaires d'une licence :
  - √ Native Communications Inc. (NCI)
  - √ Wawatay Native Communications
- quarante-six stations de radio autochtones dans tout le pays;
- NCI au Manitoba, un réseau provincial de stations de radio autochtones;
- sept licences pour Aboriginal Voices Radio (AVR);
- environ 120 stations de radio communautaires autochtones, surtout dans les régions éloignées;
- un certain nombre de stations de télévision communautaires autochtones.

Le deuxième volet présente des enjeux complètement différents, à savoir encourager et promouvoir la diversité du Canada, et même exiger qu'elle soit reflétée dans les services de radiodiffusion.

Dans la mesure où la radio et la télévision de langues française et anglaise rejoignent des millions de Canadiens, ces radiodiffuseurs exercent une grande influence sur la façon dont les Canadiens de toutes origines raciales et culturelles perçoivent leur degré d'inclusion dans la société et dont nous nous percevons entre nous.

Dans sa Politique télévisuelle de 1999, le CRTC indiquait qu'il s'attendait à ce que les titulaires de licence de télévision traditionnelle prennent des engagements spécifiques à l'égard de ses objectifs afin de favoriser un système de radiodiffusion dans lequel les producteurs, auteurs, techniciens et artistes, ayant des origines culturelles et sociales différentes, puissent créer une diversité d'émissions et développer leurs compétences.

Pour qu'ils respectent au mieux cet engagement, le CRTC exige que les télédiffuseurs présentent un plan d'entreprise sur l'amélioration de la présence et de la représentation à l'écran de la diversité culturelle. Ces plans doivent indiquer les mesures précises qui sont prises à l'égard de la diversité dans la programmation, la participation communautaire et les mécanismes d'imputabilité. Les radiodiffuseurs sont tenus de présenter chaque année un rapport sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de leur plan d'entreprise.

Dans le cadre de sa stratégie à ce chapitre, le Conseil a fait appel à l'ACR en août 2001 pour mettre sur pied un groupe de travail réunissant les représentants de l'industrie et de la collectivité sur la diversité culturelle et chargé de commanditer la recherche, de définir les pratiques exemplaires, de cerner les problèmes et de trouver des solutions réalisables.

La recherche est une grande priorité et est au cœur du mandat du Groupe de travail sur la diversité culturelle à la télévision. En février 2003, le Groupe de travail a confié à une société de recherche le tout premier projet de recherche parrainé par l'industrie sur la diversité culturelle. Le rapport intitulé *À l'image des Canadiens : Pratiques exemplaires pour la diversité culturelle à la télévision privée* a été publié le 15 juillet 2004 et peut être consulté sur le site Web de l'ACR (http// :www.cab-acr.ca/). L'étude permettra d'évaluer la situation actuelle et de déterminer ce qui reste à faire.

Conscient que les enjeux pourraient être différents pour la radio, le Conseil a commencé à étudier la question de la diversité à la radio avec des requérants de nouvelle licence ou de renouvellement de licence, en leur posant des questions types dans les formulaires de demande ou dans le cadre de discussions aux audiences publiques.

Résultat stratégique 2 : Prospérité économique
Une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse

L'alinéa 7c) de la *Loi sur les télécommunications* fixe comme objectif d'accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes. L'alinéa 7f) de la *Loi sur les télécommunications* fixe comme objectif de favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture des services de télécommunication et assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci est nécessaire.

Le Conseil a favorisé le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture des services de télécommunication. Dans le domaine de l'interurbain, des données sans fil, des liaisons spécialisées et des marchés Internet de détail, le CRTC s'est abstenu de réglementé les prix, ayant estimé que la concurrence est suffisante pour protéger les intérêts des usagers. Le Conseil a continué de s'abstenir de réglementer dans les marchés où la concurrence est suffisante pour protéger les intérêts des usagers.

Toutefois, le Conseil continue de juger nécessaire de réglementer, de façon neutre sur le plan technologique, les marchés qui ne peuvent pas être suffisamment concurrentiels.

Le Conseil continue de croire que la forme la plus durable de concurrence sera finalement réalisée par la concurrence fondée sur les installations, c'est-à-dire que les ESLC offrent leurs services en utilisant leur propre équipement et installations, plutôt que de dépendre des installations d'autres entreprises. Toutefois, bien que l'objectif du Conseil soit d'établir une concurrence fondée sur les installations, il reconnaît la nécessité d'une période de transition. Cette transition se caractérise actuellement par une approche hybride qui permet aux nouveaux venus d'utiliser les installations des compagnies de télécommunication titulaires qui sont jugés importantes pour l'exploitation des nouveaux venus à des tarifs réglementés.

Le Conseil estime qu'il reste encore beaucoup à faire avant d'atteindre son objectif d'une concurrence durable fondée sur les installations. La concurrence, en particulier dans les marchés locaux, ne se développe pas aussi rapidement qu'il l'avait espéré. Toutefois, il estime que l'on peut accélérer l'implantation de la concurrence dans le marché local en continuant de consolider l'industrie parallèlement au potentiel que représentent les nouveaux acteurs qui utilisent de nouvelles technologies pour entrer dans le marché.

Le Conseil continue de vouloir une industrie canadienne des communications durable et concurrentielle offrant aux consommateurs des services de communication innovateurs et de grande qualité et, dans des décisions récentes et des procédures de suivi, il a cherché à éliminer les obstacles à cette fin.

Éliminer les obstacles à la concurrence

Cette dernière année, le Conseil a :

- √ indiqué qu'il était prêt à étudier les demandes des entreprises canadiennes cherchant à faire valoir que l'approbation des municipalités pour l'accès aux servitudes municipales n'était pas obtenue selon des conditions acceptables par l'entreprise;
- √ a pris des décisions concernant le mécanisme de qualité du service pour les services fournis aux concurrents par les compagnies de téléphone titulaires;
- √ établi les conditions de service pour les entreprises de services locaux sans fil concurrentes;
- √ estimé qu'un circuit d'accès à un client final et la liaison connexe sont admissibles au service d'accès au réseau numérique propre aux concurrents (ARNC), quelles que soient les configurations;
- √ demandé aux compagnies de téléphone titulaires d'offrir aux ESLC l'option d'une période moyenne de sept heures pour réparer des lignes louées;
- √ approuvé l'introduction de services Ethernet de gros par les compagnies de téléphone titulaires;
- √ établi que le rabais prescrit de 25 % fixé dans la décision *Demande concernant l'accès des fournisseurs de services Internet aux installations de télécommunications d'entreprises de câblodistribution titulaires*, décision de télécom CRTC 99-11, 14 septembre 1999, s'applique aux services Internet grande vitesse de détail (SI);
- √ veillé à ce que les clients des ESLC continuent de pouvoir recevoir le SI par ligne d'abonné numérique (LAN) des compagnies de téléphone titulaires;
- √ entrepris un examen des promotions des services réglementés par les compagnies de téléphone titulaires;
- √ entrepris un examen des garanties de tarification.

Favoriser le libre du marché

Comme il est indiqué plus haut, le Conseil a favorisé le libre jeu du marché pour la fourniture des services de télécommunication. Cette dernière année, pour ce qui est des compagnies réglementées, le Conseil s'est abstenu relativement aux services de réseau étendu, à l'exercice de ses pouvoirs et fonctions que lui confère l'article 29 de la *Loi sur les télécommunications* à l'égard des accords ou des arrangements concernant les services interurbains nationaux faisant l'objet d'une abstention ainsi que les services de liaison spécialisée intercirconscriptions faisant l'objet d'une abstention, aux routes supplémentaires de services de liaison spécialisée à haute capacité et numériques, au câblage intérieur de ligne individuelle et aux services mobiles sans fil.

De plus, le Conseil s'abstient dans les cas où il estime que le marché est suffisamment concurrentiel. Dans la décision *Demande présentée par Microcell concernant les présumées infractions de Rogers Wireless et de Bell Mobilité au paragraphe 27(2) de la* Loi sur les télécommunications, décision de télécom CRTC 2003-26, 28 avril 2003, le Conseil a rejeté la demande présentée par Microcell Telecommunications Inc.

(Microcell), afin que le Conseil ordonne à Rogers Wireless Inc. et à Bell Mobilité Inc. de cesser de se livrer à des pratiques spécifiques dans le marché du sans-fil). Le Conseil a conclu que dans le cadre de concurrence robuste du marché des services sans fil, les offres de RWI et de Bell Mobilité, même si elles sont discriminatoires, ne constituent pas des pratiques établissant une discrimination injuste au sens où l'entend le paragraphe 27(2) de la *Loi sur les télécommunications*.

Conformité réglementaire

Le CRTC estime que ses pouvoirs d'application seraient nettement renforcés s'il pouvait imposer des mesures correctives. Pour le moment, le Conseil n'est pas habilité d'imposer des pénalités (amendes) administratives pécuniaires conformément à ses règlements qui l'habilitent. Le Conseil fait remarquer que le Parlement a accordé le pouvoir d'imposer des amendes à de nombreux autres organismes et ministères. Le Conseil estime que ce pouvoir lui permettrait d'influer directement sur les résultats d'une compagnie non conforme et permettrait l'application de pénalités qui soient mieux adaptées à la fréquence et à la gravité des infractions. Néanmoins, le Conseil continue de faire de son mieux, dans les limites de ses pouvoirs existants, pour assurer la conformité réglementaire selon les pouvoirs que lui confère la *Loi sur les télécommunications.*

Au cours des dernières années, le CRTC a constaté à maintes reprises que les titulaires n'avaient pas respecté ses décisions ou la *Loi sur les télécommunications*. Le Conseil estime essentiel que toutes les compagnies réglementées respectent la *Loi sur les télécommunications* et ses propres décisions. Dans l'avis *Mesures visant le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires,* avis public de télécom CRTC 2003-4, 10 avril 2003, le Conseil a fait remarquer que l'article 71 de la *Loi sur les télécommunications* l'habilite à désigner des inspecteurs pour vérifier l'observation de ses décisions et de la Loi. Le Conseil a annoncé dans cet avis son intention de designer des inspecteurs chargés de vérifier la conformité. Depuis lors, un certain nombre d'inspections ont été faites et le Conseil est en train d'en analyser les résultats.

Le Conseil continue de se pencher sur les questions de non-conformité des compagnies réglementées. Au cours de la dernière année, il a émis un certain nombre de décisions concernant ces questions.

Résultat stratégique 3 : Prospérité sociale

Accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont aux besoins du consommateur et reflètent ses valeurs

Le Conseil veut que les Canadiens aient accès aux meilleurs services locaux de télécommunication qui soient aux prix les plus bas possible et possèdent une industrie des télécommunications saine qui leur donne l'infrastructure et les services de télécommunication les plus avancés qu'ils puissent se permettre par rapport à leurs besoins.

Le Conseil fait également en sorte que pendant la période de transition vers un marché complètement concurrentiel, on tient compte des intérêts des consommateurs et que ceux-ci aient accès à des services de télécommunication fiables à des prix raisonnables.

Cette dernière année, le Conseil a :

- √ renforcé ses règles de télémarketing;
- √ établi un programme de sensibilisation des consommateurs visant à les informer de l'existence et des modalités de la concurrence locale;
- √ fixé les exigences relatives aux services d'urgence pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et les fournisseurs de services sans fil;
- √ veillé à ce que toutes les compagnies de téléphone titulaires remettent des états de compte mensuels détaillés aux clients;
- √ exempté les clients ayant des besoins spéciaux des frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire dand l'ouest du Canada;
- √ étendu aux clients de Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) le régime de qualité du service de détail;
- √ veillé à ce que TELUS Communications Inc. (TCI) rembourse les clients qui ont été facturés à tort pour des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation.

Le Conseil continue de réglementer certains prix des compagnies de téléphone titulaires dans le cadre de la deuxième période de plafonnement des prix qui garantit notamment la protection des clients des services de résidence contre des hausses importantes du prix de leur service local. Cette dernière année, le Conseil a également amorcé deux instances de suivi à sa décision sur la deuxième période de plafonnement des prix. La première portera sur l'élaboration d'une déclaration des droits du consommateur et l'autre sur la façon d'utiliser les montants accumulés dans les comptes de report des ESLT.

Sensibilisation du public à la concurrence locale

Dans la décision *Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII – Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence*, décision de télécom CRTC 2004-4, 27 janvier 2004, le Conseil, compte tenu de l'état de la concurrence dans le marché local, a ordonné que soit menée une campagne de sensibilisation visant à informer le public de l'existence et des modalités de la concurrence locale, a prorogé de trois mois à 12 mois la restriction relative à l'absence de contact dans le cadre des règles de reconquête et a établi certaines initiatives pour simplifier la fourniture aux concurrents de lignes locales dégroupées par les compagnies de téléphone titulaires.

Exigences relatives aux services d'urgence imposées aux entreprises de services locaux sans fil concurrentes et aux fournisseurs de services sans fil

Dans la décision *Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil*, décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003, le Conseil a imposé

des obligations relatives à la sécurité publique concernant les services 911 imposées aux ESLC sans fil et aux fournisseurs de services sans fil.

Facturation détaillée

Dans la décision *Bell Canada et Aliant Télécom Inc. – Justification de la facturation mensuelle détaillée – Suivi de la décision 2002-34*, décision de télécom CRTC 2003-86, 23 décembre 2003, le Conseil a ordonné à Bell Canada et à Aliant Télécom Inc. de fournir aux clients des états de compte mensuels détaillés. Le Conseil a estimé qu'une facturation mensuelle détaillée permettrait aux clients de vérifier l'exactitude de leur état de compte de façon continue et permettrait également d'atteindre les objectifs suivants :

- elle serait adaptée à la préférence des clients pour des états de compte détaillés;
- elle serait conforme aux initiatives de politique du Conseil visant à aider les clients à gérer leurs services téléphoniques en s'assurant qu'ils peuvent déterminer, à partir de leurs états de compte mensuels, tous les services qui leur sont facturés et à quels coûts;
- elle serait conforme aux pratiques d'autres ESLT.

Frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire

Dans la décision *Demande présentée en vertu de la partie VII par les Advocates for Sight Impaired Consumers en vue de faire modifier l'article 308, Services de téléphonistes, du Tarif général de TELUS Communications Inc.*, décision de télécom CRTC 2003-61, 10 septembre 2003, le Conseil a ordonné à TELUS de modifier son Tarif général ayant trait aux frais de téléphonistes afin d'exempter les clients handicapés des frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire de 0,35 $ par appel.

Dans la décision *Bell Canada - Exemption des frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire*, décision de télécom CRTC 2004-6, 5 février 2004, le Conseil a ordonné à Bell Canada de publier des révisions tarifaires qui lui permettraient de ne pas appliquer les frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance annuaire dans le cas des clients ayant des besoins spéciaux.

Application du régime de qualité du service de détail aux clients de SaskTel

Dans la décision *Applicabilité des mécanismes provisoires de rajustement tarifaire pour la qualité du service et questions connexes*, décision de télécom CRTC 2003-36, 5 juin 2003, le Conseil a conclu qu'il convient d'assujettir Saskatchewan Telecommunications (SaskTel) aux mêmes mécanismes provisoires de rajustement tarifaire pour la qualité du service que ceux qui s'appliquent aux autres entreprises de services locaux titulaires (ESLT). Ces mécanismes prévoient des rajustements tarifaires pour les clients des

services de détail (de résidence et d'affaires) dans le cas où une ESLT ne satisfait pas aux normes de qualité du service.

Remboursement des clients qui ont été facturés à tort pour des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation

Dans la décision *Demande d'abstention de réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle présentée par TELUS*, décision de télécom CRTC 2003-69, 17 octobre 2003, le Conseil s'abstient, à certaines conditions, de réglementer les services de câblage intérieur de ligne individuelle fournis par TELUS Communications Inc. (TELUS). Les clients qui n'ont pas de dispositif de démarcation à prise ne seront plus tenus de payer pour des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation de leur câblage intérieur lorsqu'ils signalent des problèmes de transmission. De plus, il a été demandé à TELUS de faire rapport au Conseil, du nombre d'abonnés qui ont été facturés à tort pour des services de diagnostic, d'entretien ou de réparation, du montant total en dollars des frais facturés à tort ainsi que de la date à laquelle TELUS a remboursé les montants ainsi facturés.

Déclaration des droits des consommateurs

Bon nombre des droits fondamentaux des consommateurs concernant les services téléphoniques tarifés figurent actuellement dans les Modalités de service des ESLT qui sont publiées dans les premières pages de leurs annuaires téléphoniques (pages blanches).

Dans les décisions sur le plafonnement des prix *Cadre de réglementation applicable à la deuxième période de plafonnement des prix*, décision de télécom CRTC 2002-34, 30 mai 2002 (la décision 2002-34), et *Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS Québec*, décision de télécom CRTC 2002-43, 31 juillet 2002 (la décision 2002-43), le Conseil a conclu que les Modalités de service et les pages blanches sont parfois difficiles à comprendre et que dans certains cas, les Modalités et les pages blanches des ESLT ne contiennent pas tous les renseignements sur les droits du consommateur ni les renseignements nécessaires pour une bonne compréhension de ces droits.

Dans l'avis *Déclaration des droits du consommateur*, avis public de télécom CRTC 2003-6, 13 juin 2003, le Conseil a amorcé une instance en vue d'élaborer une déclaration des droits du consommateur (DDDC) qui s'appliquera aux services de télécommunication réglementés offerts au détail par les ESLT. Le Conseil s'attend à ce que la DDDC comprenne une liste d'énoncés clairs et concis de droits actuels des consommateurs et qu'elle soit rédigée en langage clair. Le Conseil a invité les parties à proposer l'inclusion des droits du consommateur dans la DDDC. Le Conseil amorcera une instance concernant l'application des droits contenus dans la DDDC, une fois que celle-ci aura été approuvée. Comme il est précisé dans le *Plan de travail triennal du CRTC, 2004-2007*, 1^er^ avril 2004, le Conseil a l'intention de donner suite à l'instance sur la DDDC au cours de l'exercice 2005-2006.

Utilisation des montants dans les comptes de report des ELST

Dans les décisions 2002-34 et 2002-43, le Conseil a indiqué qu'il entendait, à compter de la deuxième année de la période de plafonnement des prix, utiliser les montants restants dans le compte de report accumulés l'année précédente. Le Conseil a également indiqué qu'il examinerait chaque année le montant dans chaque compte de report des ESLT, avant la deuxième année de la prochaine période de plafonnement des prix, au moment du dépôt annuel des prix plafonds par les ESLT et qu'il avait l'intention d'utiliser ces montants de manière à contribuer à atteindre ses objectifs pour la période de plafonnement des prix.

Dans l'avis *Examen et utilisation des comptes de report pour la deuxième période de plafonnement des prix*, avis public de télécom CRTC 2004-1, 24 mars 2004, le Conseil a amorcé une instance publique dans le cadre de laquelle il sollicitait des propositions sur l'utilisation des montants accumulés dans les comptes de report des ESLT au cours des deux premières années de la deuxième période de plafonnement des prix.

Résultat stratégique 4 : Équité et justice
Les processus du Conseil sont justes, transparents et efficaces

Cette dernière année, le Conseil a lancé un certain nombre de nouveaux processus qui ont permis d'améliorer l'efficacité et l'efficience de ses processus réglementaires et d'améliorer également sa capacité de répondre rapidement aux besoins des industries des télécommunications et de la radiodiffusion, ainsi que des consommateurs canadiens. Le Conseil a également continué de participer aux travaux du Comité et à prendre des décisions concernant les demandes du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion, qui portent sur la préparation d'information, de procédures et de lignes directrices.

Normes de service du CRTC

Le Conseil s'engage à traiter les demandes de façon ponctuelle, à résoudre les différends de façon professionnelle et à une application juste de la réglementation dans la mise en œuvre de ses fonctions de supervseur.

Adoption de nouveaux processus de réglementation efficaces

Dans la Circulaire *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004, le Conseil a adopté des pratiques et des procédures visant à accélérer le règlement des questions de concurrence. Le Conseil a également encouragé les parties à explorer un certain nombre d'options pour résoudre les questions en suspens, notamment les négociations bilatérales, la médiation par des tiers ou le règlement de différends assisté par le personnel du Conseil. Ces nouveaux processus ont donné lieu au règlement plus rapide et plus efficace de nombreux différends en matière de réglementation.

Simplification de la collecte de données sur la réglementation et réduction du fardeau réglementaire

Le Conseil a mis en oeuvre un nouveau système électronique sécurisé de collecte des données (DCS), qui lui permet de mieux coordonner et rationaliser un certain nombre des activités qu'il entreprend pour réglementer et surveiller l'industrie canadienne des télécommunications. Le DCS sert à la collecte annuelle des données sur l'industrie des télécommunications utilisées actuellement pour la préparation du Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada; mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe. Le DCS sert également à appuyer les activités du Conseil qui portent sur la tenue à jour des listes d'enregistrement des entités de télécommunication, les licences internationales, les droits de télécommunication et le régime de contribution. Le DCS a permis de simplifier et d'améliorer l'exactitude et la rapidité des activités de collecte des données. Grâce à cette initiative et au partage de l'information avec d'autres ministères comme Statistique Canada, le fardeau réglementaire imposé aux entités de télécommunication sera réduit.

Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion

Le Conseil continue de collaborer régulièrement avec l'industrie et les groupes d'intérêt public par l'intermédiaire du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI). Le Conseil a créé le CDCI pour préparer l'information, les procédures et les lignes directrices qui peuvent s'avérer nécessaires aux divers aspects des activités de réglementation du Conseil.

Cette dernière année, le Conseil a approuvé les rapports de consensus suivants du CDCI :

- √ modifications des lignes directrices sur l'attribution d'un code de central canadien afin de mieux orienter la procédure relative aux rapports sur les numéros de téléphone réservés et détenus et de la rendre plus efficace;
- √ lignes directrices relatives à l'attribution des codes d'identification de systèmes au Canada;
- √ report des délais pour le plan de redressement de l'indicatif régional (IR) 519;
- √ révisions des lignes directrices pour la gestion de réseau afin de résoudre le problème des indicatifs NXX qui ne sont pas chargés assez rapidement dans les commutateurs des entreprises;
- √ modifications aux lignes directrices relatives aux commandes locales canadiennes dans le but de faciliter le transfert harmonieux des services d'un abonné dont seulement une partie des services seraient transférés ou débranchés;
- √ pratiques temporaires en matière d'attribution de codes spéciaux de central dans le but de réduire le nombre d'indicatifs de central protégés des IR 613 et 819 et de retarder l'épuisement des ces deux IR;
- √ fusions, acquisitions et débranchements d'entreprises intercirconscriptions;
- √ lignes directrices pour l'attribution des codes d'identification des entreprises (codes CIE) à des revendeurs sans commutateur;

- √ lignes directrices canadiennes relatives à l'attribution des identificateurs internationaux de stations mobiles (IISM) aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) et aux ESLC sans fil;
- √ contrôles et procédures complémentaires afin d'évaluer la nécessité de suspendre ou de reprendre les activités de planification de redressement des IR;
- √ mise à jour du manuel des entreprises intercirconscriptions primaires/accès aux dossiers des comptes des clients.

De plus, le Conseil a approuvé une demande présentée par le comité spécial de planification du redressement de l'IR 514 du CDCI visant à reporter la date de redressement de l'indicatif régional 514 et à apporter d'autres changements liés aux activités de redressement.

Autres modes de règlement des différends : L'équipe de règlement des différends sur la radiodiffusion

Entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004, l'équipe responsable du règlement des différends sur la radiodiffusion a traité 20 dossiers. La majorité des cas, qu'il s'agisse d'allégations de préférence indue ou de désavantage concernant l'article 9 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* ou d'une demande d'aide du personnel ou de décisions du Conseil, ont soulevé de nombreuses questions et impliquaient de nombreux faits. Cette tendance a commencé dans la dernière partie de l'exercice 2002-2003. Dans l'ensemble, la complexité des dossiers augmente et la plupart des différends comprennent des éléments de « politique », des facteurs qui ne se prêtent pas à un traitement rapide dans le cadre des mécanismes de règlement des différends.

Le tableau ci-dessous compare, pour les trois dernières années, le temps qu'il a fallu pour régler des différends (lorsque les cas ont commencé au cours d'une année, mais se sont terminés une autre année, ils sont inclus dans le calcul de l'année de début). Alors que les dossiers concernant les préférences indues ne varient guère d'une année à l'autre, ceux qui ont trait aux articles 12 à 15 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (autres que ceux traités exclusivement par le personnel du Conseil et qui ont été réglés en 64 jours en moyenne) prennent maintenant aussi longtemps que les cas de préférence indue.

Comparaisons par exercice du nombre de jours nécessaires pour régler des différends

Différend	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Tous	114	180	156
Préférence indue	169	190	146
Articles 12 à 15	58	177	163

Des 20 dossiers traités, 10 concernaient une préférence indue et 10 avaient trait aux articles 12 à 15. De ces 20 dossiers, sept concernaient des tarifs de gros, cinq des

- √ lignes directrices canadiennes relatives à l'attribution des identificateurs internationaux de stations mobiles (IISM) aux fournisseurs de services sans fil (FSSF) et aux ESLC sans fil;
- √ contrôles et procédures complémentaires afin d'évaluer la nécessité de suspendre ou de reprendre les activités de planification de redressement des IR;
- √ mise à jour du manuel des entreprises intercirconscriptions primaires/accès aux dossiers des comptes des clients.

De plus, le Conseil a approuvé une demande présentée par le comité spécial de planification du redressement de l'IR 514 du CDCI visant à reporter la date de redressement de l'indicatif régional 514 et à apporter d'autres changements liés aux activités de redressement.

Autres modes de règlement des différends : L'équipe de règlement des différends sur la radiodiffusion

Entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004, l'équipe responsable du règlement des différends sur la radiodiffusion a traité 20 dossiers. La majorité des cas, qu'il s'agisse d'allégations de préférence indue ou de désavantage concernant l'article 9 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* ou d'une demande d'aide du personnel ou de décisions du Conseil, ont soulevé de nombreuses questions et impliquaient de nombreux faits. Cette tendance a commencé dans la dernière partie de l'exercice 2002-2003. Dans l'ensemble, la complexité des dossiers augmente et la plupart des différends comprennent des éléments de « politique », des facteurs qui ne se prêtent pas à un traitement rapide dans le cadre des mécanismes de règlement des différends.

Le tableau ci-dessous compare, pour les trois dernières années, le temps qu'il a fallu pour régler des différends (lorsque les cas ont commencé au cours d'une année, mais se sont terminés une autre année, ils sont inclus dans le calcul de l'année de début). Alors que les dossiers concernant les préférences indues ne varient guère d'une année à l'autre, ceux qui ont trait aux articles 12 à 15 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (autres que ceux traités exclusivement par le personnel du Conseil et qui ont été réglés en 64 jours en moyenne) prennent maintenant aussi longtemps que les cas de préférence indue.

Comparaisons par exercice du nombre de jours nécessaires pour régler des différends

Différend	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Tous	114	180	156
Préférence indue	169	190	146
Articles 12 à 15	58	177	163

Des 20 dossiers traités, 10 concernaient une préférence indue et 10 avaient trait aux articles 12 à 15. De ces 20 dossiers, sept concernaient des tarifs de gros, cinq des

questions d'accès aux immeubles et le reste un large éventail de questions liées à la distribution.

Initiatives du CRTC

Importantes activités de dotation

- en mars 2003 a été entreprise une réorganisation des services suivants : Gestion des documents, Bibliothèque, Gestion du site Web, Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP) et Suivi des demandes pour former une seule direction de « Gestion de l'information » afin d'éliminer le double emploi, renforcer les liens entre les secteurs et offrir un service rapide et de qualité aux clients;
- les Services à la clientèle ont été restructurés de manière à regrouper en une seule division les unités Demandes verbales et Plaintes, ainsi que les sept bureaux régionaux, là encore pour éliminer le double emploi et mieux évaluer la satisfaction des clients.
- en juillet 2003, la Direction des télécommunications a été restructurée afin d'équilibrer la charge de travail, regrouper les fonctions le cas échéant, répondre à la nécessité croissante d'accorder une plus grande place à la concurrence et aux domaines connexes de l'établissement des coûts et de la tarification ainsi que d'établir un groupe stratégique séparé chargé des nouvelles technologies et de l'examen de certains des éléments du cadre réglementaire;
- une restructuration des ressources à la Division des ressources humaines (RH) incluant, entre autres, le marketing d'un « Point de contact unique » (SPSC) par téléphone ou courriel pour améliorer le service aux clients.

Accords interministériels

En avril 2000, le CRTC a conclu un protocole d'entente avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (AINC) afin d'inclure les données sur les ressources humaines du CRTC dans la base de données des ressources humaines PeopleSoft d'AINC. Le CRTC peut ainsi exercer ses activités de façon indépendante dans le cadre du système PeopleSoft du gouvernement du Canada et partager l'expertise et les ressources informatiques de façon rentable.

Dans ce même souci de regroupement des efforts, des ressources et des coûts, la section de la Paye et de la rémunération du Conseil a été incorporée au ministère du Patrimoine canadien.

Les deux accords, établis il y a quelques années, se sont révélés efficaces et ont donné de bons résultats.

Projets et initiatives gouvernementaux

Le Comité permanent du Patrimoine canadien et la Loi sur la radiodiffusion

En juin 2003, le Comité permanent du Patrimoine canadien a publié son rapport d'examen de la *Loi sur la radiodiffusion*. Ce rapport présente diverses propositions et mesures touchant les divers aspects du système canadien de radiodiffusion et il comporte plusieurs recommandations qui pourraient avoir un impact sur le CRTC.

La réponse du gouvernement à ce rapport a été publiée en novembre 2003. Le gouvernement a fait remarquer que bon nombre des questions abordées par le Comité permanent sont complexes et interdépendantes et qu'avant de pouvoir prendre des décisions, un grand nombre des 97 recommandations doivent être analysées de façon plus approfondie, examinées et faire l'objet d'une politique. Il a également fait remarquer que plusieurs des principales recommandations prévoient une stabilisation ou une augmentation du financement ou encore de nouvelles initiatives de programmes ayant des implications financières et qu'il est impossible de prendre en compte ces recommandations indépendamment des exercices d'établissement des priorités qui précèdent les budgets fédéraux. Par conséquent, la réponse cible un grand nombre des recommandations du rapport, mais pas toutes. Dans cette réponse, le gouvernement indique aussi que grâce à une analyse plus approfondie, à l'élaboration d'une politique ainsi qu'aux futurs budgets, il sera possible de continuer de traiter des nombreux enjeux importants soulevés dans le rapport.

Le Comité permanent mixte sur les langues officielles

Le rapport du Comité permanent mixte sur les langues officielles intitulé *Le rôle et les responsabilités du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes dans l'évolution du dossier des langues officielles au Canada*, publié en février 2003, fait état de plusieurs recommandations. Veuillez vous reporter à la section sur la dualité linguistique.

Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie

En novembre 2002, le ministre de l'Industrie a demandé l'examen des restrictions à l'investissement étranger dans le secteur des télécommunications canadiennes.

Le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes devait se pencher sur la question de l'accès à une réserve de capitaux d'investissement plus grande pour investir dans l'infrastructure sans compromettre l'intérêt national.

Les restrictions actuelles à l'investissement étranger dans le secteur des télécommunications au Canada ont été instaurées en 1993. La réglementation concernant l'investissement étranger stipule qu'au moins 80 % des administrateurs d'une société de

télécommunications doivent être des Canadiens et qu'au moins 80 % des actions avec droit de vote doivent être la propriété effective, directe ou indirecte, de Canadiens.

La réponse du gouvernement à ce rapport a été déposée à la Chambre des communes en septembre 2003.

Rapport annuel sur l'industrie des télécommunications au Canada

Le troisième *Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada; mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe*, 27 novembre 2003, est basé en grande partie sur les réponses que le CRTC a recueillies dans ses formulaires de collecte de données sur l'industrie des télécommunications de 2002 et 2003 (« Collection de données du CRTC »), et dans des analyses faites à l'interne ainsi que sur les données provenant d'autres sources comme Statistique Canada, Industrie Canada, de rapports financiers d'entreprises et d'information contenus dans les archives du CRTC.
Les formulaires de collecte de données de 2003 englobent une grande diversité de renseignements propres aux compagnies, notamment des données financières (p.ex., déclarations de revenus, bilans et dépenses en immobilisations) ainsi que des renseignements détaillés sur les télécommunications portant sur les produits et le marché géographique. Les marchés géographiques ont été définis sur une base nationale, provinciale/territoriale, régionale, municipale ou (à des fins de correspondance) selon le code postal. Le rapport traite des questions suivantes :

- √ le rôle de l'information sur les marchés dans la surveillance des progrès et des changements au sein de l'industrie;
- √ un aperçu de l'industrie des télécommunications et de la réglementation ainsi qu'un examen général des activités des fournisseurs de services dans le marché;
- √ l'examen des données financières, y compris les revenus, les dépenses en immobilisations et autres données opérationnelles pour divers secteurs de l'industrie. Il traite également de l'état de la concurrence dans chacun des principaux segments du marché, y compris les services interurbains, locaux, Internet, mobiles, de transmission de données et de liaison spécialisée;
- √ l'examen des moyens prometteurs de déployer une infrastructure à large bande dans les zones rurales et éloignées;
- √ de l'information sur les clients des services de résidence et d'affaires, notamment les résultats d'une enquête sur les consommateurs que le CRTC avait commandée;
- √ un sommaire des progrès réalisés par les télécommunications canadiennes vers la concurrence;
- √ un sommaire des marchés des télécommunications canadiennes assujettis aux règles d'abstention;
- √ un sommaire des décisions récentes du CRTC concernant la concurrence dans les télécommunications;
- √ une brève description des principaux participants au marché.

Modernisation de la fonction de contrôleur

En décembre 2002 a été mis sur pied un Comité directeur de la modernisation de la fonction de contrôleur dans le but de préparer et de mettre en œuvre l'initiative de la Modernisation de la fonction de contrôleur (MFC) au CRTC.

En novembre 2003, le CRTC a effectué une évaluation de la capacité de la MFC. Il s'agissait d'une auto-évaluation des capacités actuelles du CRTC en ce qui concerne les pratiques de gestion moderne définies par le Secrétariat du Conseil du trésor en fonction de 33 critères. L'évaluation a consisté à interviewer individuellement six cadres supérieurs et à réunir six groupes de réflexion d'environ 60 gestionnaires.

On a ensuite distribué un rapport résumant les résultats pour que les participants les valident. Ces résultats ont fait l'objet d'un examen et de discussions au Forum des gestionnaires du Conseil qui s'est tenu le 31 mars 2004 (réunion des gestionnaires deux fois par année). On a demandé aux participants de proposer des mesures à prendre au sujet des éléments prioritaires. Les membres du Comité directeur de la modernisation de la fonction de contrôleur ont ensuite utilisé cette information pour élaborer un Plan d'action qui sera publié au cours de l'automne 2004.

Ce Plan d'action tiendra compte des éléments suivants qui ont été jugés de la plus haute importance par l'équipe de gestion du CRTC : leadership stratégique, motivation des gens, transfert des connaissances, planification de la relève et plans d'apprentissage. Le plan d'action répondra à ces préoccupations.

ANNEXES

Annexe A : Mesures prises durant l'année fiscale 2003-2004

Le tableau qui suit fait état des mesures prises par le Conseil pour l'année fiscale 2003-2004 à la lumière des résultats stratégiques, des objectifs et des plans établis dans le Rapport sur les plans et les priorités pour la même période. La liste des mesures prises vise plus particulièrement les accomplissements majeurs pour la dernière année fiscale. Plusieurs appels d'observations, avis publics, avis d'audience publique, décisions et ordonnances ont été publiés durant cette même période, et bien qu'ils ne fassent pas partie du tableau suivant, ont tout de même été importants à l'accomplissement des buts et objectifs du Conseil.

1. Résultat stratégique : Prospérité culturelle

La disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires

1.1	Ressources dédiées : $ 13,3 millions - 132.9 ETP

1.2 Objectifs	1.3 Mesures prises
Élaborer, mettre en œuvre et surveiller les effets des politiques de réglementation pour assurer la présence d'une programmation canadienne de qualité.	Quatrième Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion publié le 18 décembre 2003.
Par exemple, le Conseil réalisera de concert avec Téléfilm Canada un projet visant à examiner les questions de disponibilité et d'écoute à l'égard des dramatiques canadiennes. Le projet visera à explorer de nouvelles façons de stimuler la production et l'écoute de dramatiques canadiennes à la télévision.	Le Conseil a de plus mandaté des experts en vue d'examiner différents aspects relatifs aux émissions dramatiques canadiennes. Les rapports suivants ont été publiés au mois de mai 2003 : • *Options dramatiques, un rapport sur les dramatiques canadiennes de langue anglaise* préparé par Trina McQueen • *De quoi demain sera-t-il fait?, Une étude sur les dramatiques canadiennes de langue française* instruite par Guy Fournier • *Tendances de la programmation télévisuelle internationale et de ses auditoires, 1996-2001* préparé par Barry Kiefl, Canadian Media Research Inc. Une étude des rapports susmentionnés a conduit à la publication de *Encourager les émissions dramatiques télévisées canadiennes – Appel d'observations*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-54, 26 septembre 2003, dans lequel le Conseil sollicite des observations sur les mesures susceptibles d'encourager la

	production et la diffusion d'un plus grand nombre d'émissions dramatiques canadiennes de langue anglaise originales et de qualité et sur les moyens d'élargir l'auditoire de ce type de programmation. Le Conseil sollicite également des observations sur les mesures à prendre pour s'assurer que les dramatiques canadiennes de langue française originales et de qualité demeurent un élément clé des heures de grande écoute. La revue des 301 mémoires reçus a conduit à la publication de *Mesures proposées pour encourager la production d'émisions dramatiques canadiennes de langue anglaise – Appel d'observations*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-32, 6 mai 2004, dans lequel le Conseil demande des commentaires sur les mesures incitatives proposées dans l'avis public. Dans *Mesures proposées pour s'assurer que les dramatiques canadiennes de langue française demeurent un élément clé des heures de grande écoute – Appel d'observations*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-38, 8 juin 2004, le Conseil demande également des commentaires sur les mesures incitatives proposées. *Cadre de réglementation pour la distribution de signaux de télévision numérique*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-61, 11 novembre 2003.
Surveiller l'application des politiques de radiodiffusion touchant le contenu canadien, la dualité linguistique, la diversité culturelle et des questions sociales telles que la protection de la vie privée, la violence et les services aux personnes handicapées.	Dans *Entreprises de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe – retrait de programmation simultanée et non simultanée et fourniture de signaux de télévision locaux dans les petits marchés*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-37, 16 juillet 2003, le Conseil exigeait la distribution de treize stations de télévision indépendantes locales de petits marchés par les entreprises susmentionnées. Quatrième Rapport Annuel *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2003*, publié le 18 décembre 2003.
Évaluer les propositions de nouveaux services de radio et de télévision dans l'optique d'assurer une diversité de services et de renforcer le système canadien de radiodiffusion.	Le Conseil a été saisi de 859 demandes en radiodiffusion entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004. Durant cette période, le Conseil a traité ces demandes par le biais d'instances publiques, dont 10 audiences publiques (articles comparants et non-comparants), 45 avis publics ainsi que par voie administrative. Environ 24 000 interventions ont été reçues dans le cadre de ces instances. Pendant cette même période, le Conseil a également publié

	855 décisions de radiodiffusion, dont 692 ayant trait à des demandes soumises avant le 1[er] avril 2003, relativement aux sujets suivants : nouvelles licences 150 modifications de licences 412 acquisition d'actif 40 transferts de contrôle et transactions mineures 4 renouvellements de licence 249
Surveiller la programmation et les activités financières des entreprises de radiodiffusion pour s'assurer que les entreprises respectent la réglementation et leurs conditions de licence.	Conformément à son intention de suivre les tendances de l'industrie de la radiodiffusion canadienne et d'évaluer l'impact de sa réglementation sur l'industrie canadienne, le Conseil publiait les rapports suivants en avril 2004 : **Sommaires statistiques et financiers 1999-2003** Distribution de radiodiffusion – Classes 1 et 2 Services de télévision payante et d'émissions spécialisées individuels Télévision payante et d'émissions spécialisées Radio privée Télévision
Collaborer avec les représentants de l'industrie de la radiodiffusion pour renforcer l'auto-réglementation et la responsabilisation sur de nombreuses questions sociales dont les suivantes : l'élaboration d'un code de l'industrie sur le contenu adulte, diverses initiatives concernant la diversité culturelle et l'accès des personnes malentendantes et malvoyantes à la programmation.	Conformément à la requête du Conseil, les radiodiffuseurs ont soumis des rapports concernant leurs plans et activités relativement à l'équité en matière d'emploi et la représentation en ondes des quatre groupes désignés (les femmes, les autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles). Le Conseil a également reçu de la part des télédiffuseurs des rapports relatifs à leurs plans d'affaires spécifiques quant à leur responsabilité corporative, le reflet de la diversité dans leur programmation et la sollicitation d'une rétroaction efficace en provenance des auditeurs. Le Conseil reçoit de plus des rapports annuels sur les progrès obtenus dans la mise en œuvre des projets corporatifs susmentionnés.

Travailler avec les Canadiens intéressés et l'industrie de la radiodiffusion pour que le système canadien de radiodiffusion reflète la diversité multiculturelle et multiraciale ainsi que la réalité autochtone du pays.	Groupe de travail sur la diversité culturelle – Rapport soumis en juillet 2004.

2. *Résultat stratégique : Prospérité économique*

Une industrie des communications canadiennes concurrentielle et vigoureuse

2.1 Ressources dédiées : $ 12,4 millions – 91.8 ETP

2.2 Objectifs	2.3 Mesures prises
Surveiller et modifier les cadres de réglementation afin de favoriser la transition à un contexte concurrentiel dans le marché de la téléphonie locale et d'aborder les questions qui gênent la concurrence.	*Mesures visant le respect de la réglementation par les compagnies de téléphone titulaires*, avis public de télécom CRTC 2003-4, 10 avril 2003. *GT Group Telecom Services Corp. c. Aliant Telecom Inc. – Contravention aux tarifs et infractions à la* Loi sur les télécommunications, décision de télécom CRTC 2003-23, 10 avril 2003. *Appel d'observations sur d'éventuels changements aux règles de reconquête des entreprises de distribution de radiodiffusion*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-21, 25 avril 2003. *Demande présentée par Microcell concernant les présumées infractions de Rogers Wireless et de Bell Mobilité au paragraphe 27(2) de la* Loi sur les télécommunications, décision de télécom CRTC 2003-26, 28 avril 2003. *Abstention de la réglementation de services supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscriptions*, décision de télécom CRTC 2003-29, 9 mai 2003. *Demande d'abstention de réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle présentée par Saskatchewan Telecommunications*, décision de télécom CRTC 2003-38, 17 juin 2003.

	Intervalles de service des entreprises de services locaux titulaires pour les divers services offerts aux concurrents, décision de télécom CRTC 2003-48, 18 juillet 2003. *Call-Net Enterprises Inc. – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture des services Internet de ligne d'abonné numérique de détail*, décision de télécom CRTC 2003-49, 21 juillet 2003. *Examen des arrangements personnalisés de Bell Canada déposés conformément à la Décision de télécom 2002-76*, décision de télécom CRTC 2003-63, 23 septembre 2003. *Modifications apportées à la règle des affiliées*, décision de télécom CRTC 2003-67, 2 octobre 2003. *Demande d'abstention de réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle présentée par TELUS*, décision de télécom CRTC 2003-69, 17 octobre 2003. *Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes*, avis public de télécom CRTC 2003-8, 23 octobre 2003. *Demande présentée par Aliant Telecom Inc. concernant la conformité avec l'ordonnance Télécom CRTC 99-434*, décision de télécom CRTC 2003-74, 3 novembre 2003. *Demande d'abstention relative à l'article 29 de la* Loi sur les télécommunications *présentée par TELUS à l'égard des services de liaison spécialisée intercirconscriptions et des services interurbains faisant l'objet d'une abstention*, décision de télécom CRTC 2003-77, 19 novembre 2003. *Modification des procédures relatives à l'avis public de télécom CRTC 2003-8 intitulé Examen des garanties relatives aux prix planchers des services tarifés de détail et questions connexes*, décision de télécom CRTC 2003-78, 20 novembre 2003. *Demande d'abstention de réglementation des services sans fil mobiles présentée par la Société en commandite Télébec et NorthernTel Limited Partnership*, décision de télécom CRTC 2003-81, 2 décembre 2003. *Modifications apportées à l'avis public de télécom CRTC 2003-8 intitulé Examen des garanties relatives aux prix planchers des*

	services tarifés de détail et questions connexes, avis public de télécom CRTC 2003-10, 8 décembre 2003. *Demande d'abstention de réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle présentée par People's Telephone Company of Forest Inc.*, décision de télécom CRTC 2004-1, 8 janvier 2004. *Abstention de la réglementation de services supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscriptions*, décision de télécom CRTC 2004-2, 16 janvier 2004. *Abstention de la réglementation de services supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscriptions*, décision de télécom CRTC 2004-3, 23 janvier 2004. *Demande d'abstention de réglementation des services de réseau étendu présentée par TELUS Québec*, décision de télécom CRTC 2004-7, 5 février 2004. *Abstention de la réglementation de services supplémentaires de liaison spécialisée intercirconscriptions*, décision de télécom CRTC 2004-12, 23 février 2004.
Trancher des questions concernant l'utilisation que font les concurrents des services et des installations des titulaires; comme l'instance actuelle portant sur l'accès au réseau numérique propre aux concurrents.	*Demande de clarification de Call-Net concernant l'application des frais à taux variable de commande de service par ligne de résidence*, décision de télécom CRTC 2003-31, 14 mai 2003. *Demande des MIACFI visant la revente obligatoire du service Internet allégé de détail*, décision de télécom CRTC 2003-47, 14 juillet 2003. *Demande présentée en vertu de la partie VII par Call-Net Enterprises Inc. concernant le service d'accès au réseau numérique provisoire propre aux concurrents*, décision de télécom CRTC 2003-60, 29 août 2003. *Services Ethernet*, décision de télécom CRTC 2004-5, 27 janvier 2004. *Demande de Call-Net visant à obtenir une ordonnance obligeant les entreprises de services locaux titulaires à déposer un tarif applicable à un délai moyen de quatre heures pour régler les dérangements sur les lignes locales*, décision de télécom CRTC 2004-19, 22 mars 2004.

Traiter les questions concernant l'accès aux droits de passage, au câblage intérieur dans les édifices et aux structures de soutènement (par exemple, le CRTC se penche actuellement sur un régime réglementaire équitable qui permettrait d'offrir aux compagnies de téléphone et de câble l'accès aux immeubles à logements multiples).	*Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples*, décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003. *Modalités et conditions des accords en vigueur régissant l'accès aux servitudes municipales*, décision de télécom CRTC 2003-82, 4 décembre 2003. *Application du concept du choix par l'utilisateur final dans les condominiums à logements multiples*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-18, 11 avril 2003. *Plainte de Novus Entertainment Inc. contre Bell ExpressVu Limited Partnership, concernant l'accès à un immeuble à logements multiples en condominium*, décision de radiodiffusion CRTC 2003-275, 18 juillet 2003. *Plainte déposée par Câblevision TRP-SDM inc. contre Cogeco Câble inc. alléguant des infractions à l'article 9 du* Règlement sur la distribution de radiodiffusion, concernant l'accès à un immeuble à logements multiples en condominium, décision de radiodiffusion CRTC 2004-4, 14 janvier 2004.
Élaborer une procédure exhaustive en vue de surveiller et d'analyser l'état de la concurrence dans les marchés canadiens des télécommunications.	Troisième Rapport Annuel : *Rapport à la gouverneure en conseil:* État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada - Mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe, novembre 2003
Examiner les fusions, les acquisitions et les transferts de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion, surveiller leurs répercussions sur la structure de l'industrie et évaluer leur impact sur la diversité des voix dans les collectivités touchées.	En cours.

3. *Résultat stratégique : Prospérité sociale*

Accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont aux besoins du consommateur et reflètent ses valeurs

3.1 Ressources dédiées : $ 10,6 millions – 113.4 ETP

3.2 Objectifs	**3.3 Mesures prises**
Tenir des processus de suivi concernant les cadres de réglementation de plafonnement des prix applicables aux grandes entreprises de télécommuniation titulaires.	*Suivi de la Mise en œuvre de la réglementation des prix pour Télébec et TELUS* Québec, *décision de télécom CRTC 2002-43* - *Attribution de services aux ensembles*, décision de télécom CRTC 2003-56, 22 août 2003. *Bell Canada et Aliant Telecom Inc. – Justification de la facturation mensuelle détaillée – Suivi de la décision 2002-34*, décision de télécom CRTC 2003-86, 23 décembre 2003. *Examen et utilisation des comptes de report pour la deuxième période de plafonnement des prix*, avis public de télécom CRTC 2004-1, 24 mars 2004.
S'assurer que les compagnies de téléphone titulaires répondent à l'objectif du service de base. À cette fin, le CRTC surveillera la mise en œuvre de leurs plans d'amélioration du service, il prendra des mesures correctives dans les cas de non-conformité et il mettra d'autres plans en œuvre, au besoin.	*Norouestel Inc. – Examen annuel initial du financement supplémentaire*, décision de télécom CRTC 2003-39, 20 juin 2003. *Bell Canada – Plan d'amélioration du service révisé*, décision de télécom CRTC 2003-43, 27 juin 2003. *Suivi de la décision 2002-63 - Plan d'amélioration du service de MTS*, décision de télécom CRTC 2003-68, 10 octobre 2003.
Adopter des mesures réglementaires portant sur des questions telles que la sécurité des consommateurs (p. ex., les services d'urgence 9-1-1) et la protection de la vie privée afin que les besoins des consommateurs en matière d'information et d'accès	*Conditions de service pour les entreprises de services locaux concurrentes sans fil et pour les services d'urgence offerts par les fournisseurs de services sans fil*, décision de télécom CRTC 2003-53, 12 août 2003. *Demande présentée en vertu de la partie VII par les Advocates for Sight Impaired Consumers en vue de faire modifier l'article 308, Services de téléphonistes, du Tarif général de TELUS Communications Inc.*, décision de télécom CRTC 2003-61, 10 septembre 2003.

soient pris en considération.	*Demande d'abstention de réglementation des services de câblage intérieur de ligne individuelle présentée par TELUS*, décision de télécom CRTC 2003-69, 17 octobre 2003. *Demande présentée par Call-Net en vertu de la partie VII – Promotion de la concurrence dans les services locaux de résidence*, décision de télécom CRTC 2004-4, 27 janvier 2004. *Bell Canada – Exemption des frais d'établissement automatique des communications sur demande d'assistance-annuaire*, décision de télécom CRTC 2004-6, 5 février 2004. *Examen des règles de télémarketing*, décision de télécom CRTC 2004-35, 21 mai 2004.
Parachever les plans visant à rajuster les tarifs des services de télécommunication d'affaires et de résidence en fonction de la qualité du service fourni par les compagnies de téléphone titulaires afin de s'assurer que les normes de qualité de service sont respectées.	*Applicabilité des mécanismes provisoires de rajustement tarifaire pour la qualité du service et questions connexes*, décision de télécom CRTC 2003-36, 5 juin 2003. *Finalisation du plan de rajustement tarifaire pour la qualité du service dans le contexte de la concurrence*, avis public de télécom CRTC 2003-9, 30 octobre 2003. *Finalisation des indicateurs et des normes provisoires concernant la qualité du service dans le contexte de la concurrence*, décision de télécom CRTC 2003-72, 31 octobre 2003.
Élaborer une stratégie concernant l'expansion du plan de numérotation nord-américain et continuer de surveiller la mise en oeuvre des nouveaux indicatifs régionaux, en collaboration avec la Commission fédérale des communications des États-Unis et d'autres organismes de réglementation.	*Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Points de consensus*, décision de télécom CRTC 2003-30, 12 mai 2003. *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Points de consensus*, décision de télécom CRTC 2003-55, 13 août 2003. *Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion – Points de consensus, décision de télécom CRTC 2003-66, 29 septembre 2003.*
Entamer, dans l'intérêt public, une instance publique sur l'industrie du téléphone payant pour traiter de questions sociales telles que l'accessibilité aux	*Canadian Payphone Association – Demande visant à intégrer les tarifs applicables aux lignes d'accès aux téléphones payants de TELUS Communications Inc.*, décision de télécom CRTC 2003-44, 27 juin 2003.

téléphones payants pour les personnes ayant une déficience auditive et la nécessité de téléphones payants.	
Élaborer et mettre en œuvre une déclaration des droits du consommateur à l'intention des utilisateurs des services de télécommunications.	*Déclaration des droits du consommateur*, avis public de télécom CRTC 2003-6, 13 juin 2003.

4. ***Résultat stratégique : Équité et justice***

Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficients.

4.1 **Ressources dédiées : $ 6,9 millions - 65.3 ETP**

4.2 **Objectifs**	4.3 **Mesures prises**
Collaborer avec l'industrie et les groupes d'intérêt public par le truchement du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) et d'autres mécanismes de règlement des différends pour résoudre avec rapidité et efficacité les questions litigieuses	Activités continues par la participation à divers comités du CDCI et en contribuant à solutionner les différends par le truchement des différentes méthodes de résolution de différends incluant; la médiation, l'offre finale, les audiences expéditives, etc., selon le plus approprié.
Surveiller et adapter les normes de service portant sur le traitement des demandes des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications.	En cours.
Simplifier les processus pour être plus efficace et réduire le fardeau réglementaire.	*Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004. *Ordonnance d'exemption des entreprises de distribution de radiodiffusion par câble desservant entre 2 000 et 6 000 abonnés et modification au Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-39, 14 juin 2004.

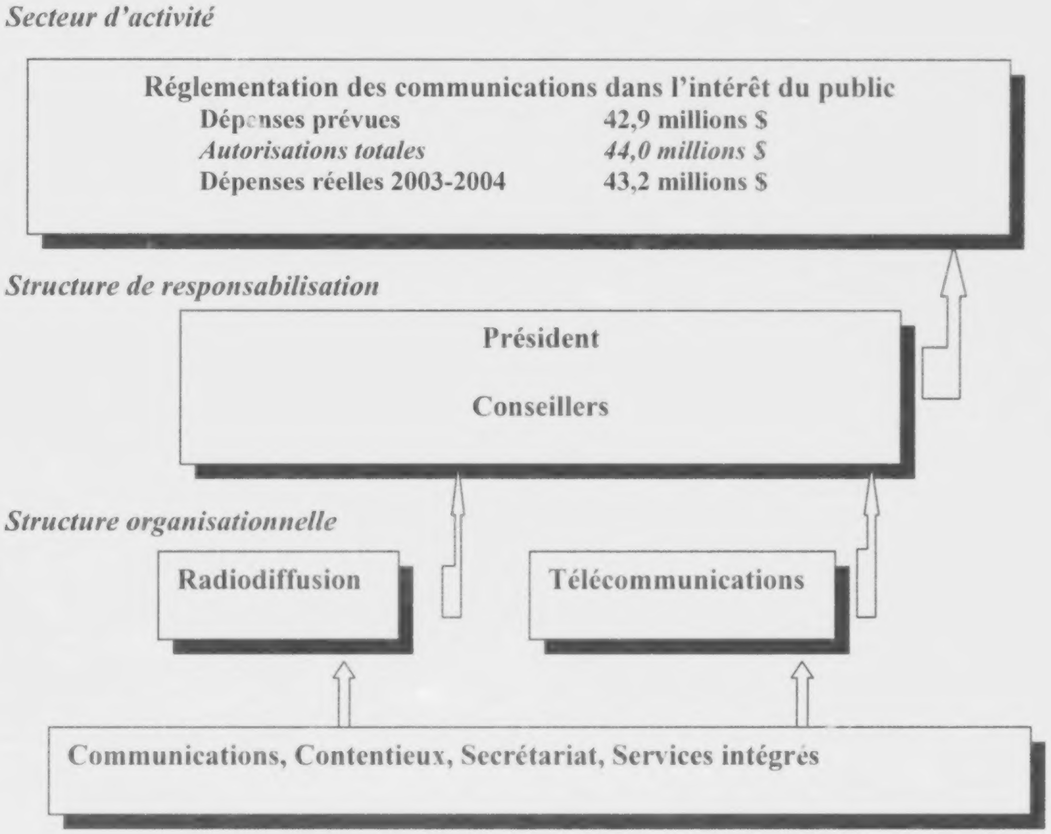
Surveiller le respect des obligations réglementaires à mesure que la concurrence s'accentue et veiller à ce que les garanties réglementaires appropriées demeurent en place en l'absence de marchés totalement concurrentiels.	Troisième Rapport Annuel : *Rapport à la gouverneure en conseil:* État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada - Mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe, novembre 2003.
Améliorer les capacités de communication électronique a) en continuant de travailler sur l'initiative du Gouvernement en direct; b) en améliorant le processus de demandes électroniques destiné aux compagnies; c) en améliorant l'accès électronique à nos dossiers publics; d) en fournissant un service électronique de plaintes et d'enquêtes; e) en acceptant les mémoires électroniques déposés à titre d'intervention à un processus public sur le site web à l'adresse http://www.crtc.gc.ca/; et f) en améliorant la qualité de l'information mise à la disposition des consommateurs sur notre site web et sur la passerelle d'information pour le consommateur canadien (http://www.consumerinformation.ca/).	En cours.
Améliorer le service à la population canadienne et s'engager dans la prestation de services axés sur les citoyens en organisant une enquête sur la satisfaction des Canadiens à l'égard des services d'information au	Plan d'actions en cours.

public et sur les améliorations qu'ils souhaitent voir apporter en priorité. Nous utiliserons les résultats de l'enquête pour élaborer et mettre en œuvre des plans d'action de manière à bonifier les services offerts à la population canadienne.	
Informer les Canadiens de grandes initiatives dans les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications en publiant des communiqués, en remettant des bulletins d'information aux médias et en prononçant des allocutions lors de différentes conférences.	En cours.

Annexe B : Renseignements et tableaux financiers

Une représentation graphique de la structure d'activité et de responsabilisation incluant les niveaux de ressources est présentée ci-après :

Structure d'activité et de responsabilitation du CRTC



Note : Le CRTC rend compte au Parlement par le biais de la ministre du Patrimoine

Sommaire des tableaux financiers

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés
Tableau 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles
Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
Tableau 4 : Comparaison entre les objectifs stratégiques et le secteur d'activité
Tableau 5 : Recettes disponibles et non disponibles
Tableau 6 : Information sur les frais d'utilisation externe

Tableau 1: Sommaire des crédits approuvés

Le tableau 1 contient de l'information sur la portion du budget du Conseil financé par des crédits.

Exigences financières par autorisation – (en millions de dollars)

		2003-2004			
		Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Crédits	**Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes**				
45	Dépenses du programme	2.3	2.3	2.7	1.9
(L)	Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	5.6	5.6	5.1	5.1
(L)	Remboursements de montants portés au crédit des recettes d'années antérieures*	-	-	1.2	1.2
	Total pour le CRTC	**7.9**	**7.9**	**9.0**	**8.2**

* Au cours de l'année 2003-2004, le CRTC a remboursé 1.2 millions de dollars en droits de licence qui ont été payés en trop dans les années précédentes par les entreprises de radiodiffusion. La plupart de ces montants payés en trop sont le résultat d'une surestimation des revenus assujettis aux droits de licences des entreprises de radiodiffusion. Les 1.2 millions de dollars sont inclus dans les dépenses totales de 43.2 millions de dollars présentées dans les tableaux 2 et 3 pour l'année financière 2003-2004.

Tableau 2: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues versus dépenses réelles ($ millions de dollars)				
	2003-2004			
Secteurs d'activités	Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations totales	Total des dépenses
Réglementation de la communication dans l'intérêt public				
Équivalents temps plein (note 1)		421		417
Exploitation	42.9	42.9	44.0	43.2
Capital	-	-	-	-
Subventions et contributions	-	-	-	-
Total des dépenses brutes	42.9	42.9	44.0	43.2
Moins: recettes disponibles (note 2)	35.0	35.0	35.0	35.0
Rajustements (note 3)		.3		
Dépenses totales nettes	7.9	8.2	9.0	8.2
Autres recettes et dépenses	-	-	-	-
Recettes non disponibles (note 2)	-	(113.4)	(115.2)	(115.2)
Coût des services offerts par d'autres ministères (note 4)	-	15.5	14.5	14.5
Coût net du programme (note 5)	7.9	(89.7)	(91.7)	(92.5)

Note 1 Les équivalents à temps plein (ETP) reflètent les ressources humaines nécessaires au CRTC pour offrir ses services et programmes. Ce nombre est basé sur un calcul qui tient compte des emplois à temps pleins, à temps partiel, à terme et occasionnels. Le CRTC n'est plus tenu de contrôler le nombre de ETP qu'il utilise mais il doit par contre gérer le budget du personnel à l'intérieur de son budget d'exploitation et il a toute la latitude pour le gérer selon ses besoins. Ces données sont présentées à titre purement informatif.

Note 2 Pour plus d'informations, consulter la section intitulée ''Explication des recettes''

Note 3 Les montants réflètent les rajustements correspondent aux autorisations obtenues, depuis le budget principal des dépenses.

Note 4 Le coût des services offerts par d'autres ministères sont : réglementation du spectre par Industrie Canada (approximativement 10 M$); locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (2.4 M$) et la part de l'employeur aux primes d'assurance du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor ($2.1 M$).

Note 5 Les parenthèses indiquent que les recettes excèdent le coût brut du programme.

Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars)						
			2003-2004			
Secteur d'activité	**Dépenses réelles 2001-2002**	**Dépenses réelles 2002-2003**	**Budget principal**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	41.6	42.3	42.9	42.9	44.0	43.2
Total	**41.6**	**42.3**	**42.9**	**42.9**	**44.0**	**43.2**

Tableau 4: Comparaison entre les objectifs stratégiques et le secteur d'activité

Le tableau 4 contient un sommaire des montants dépensés pour chacun des quatre objectifs stratégiques pendant l´exercice 2003-2004.

Comparaison ente les objectifs stratégiques et le secteur d'activité (en millions de dollars)					
	Résultats stratégiques				
Secteur d'activités	**Prospérité culturelle**	**Prospérité économique**	**Prospérité sociale**	**Équité et justice**	**Total**
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	13.3	12.4	10.6	6.9	43.2

Tableau 5: Recettes disponibles et non disponibles

Recettes (en millions de dollars)[1]					
Recettes disponibles (note 1)					
			2003-2004		
Secteurs d'activités	**Dépenses réelles 2001-2002**	**Dépenses réelles 2002-2003**	**Dépenses prévues**	**Autori-sations totales**	**Dépenses réelles**
Réglementation de la communication dans l'intérêt public					
Droits de licence de radiodiffusion Partie I	17.1	17.8	18.2	18.2	18.2
Droits de télécommunications	13.9	15.2	16.8	16.8	16.8
Total des recettes disponibles	31.0	33.0	35.0	35.0	35.0
Recettes non disponibles (note 2)					
Droits de licence de radiodiffusion					
Partie I	5.4	5.3	6.7	6.7	6.7
Partie II	88.0	92.6	100.7	102.5	102.5
Droits de télécommunications	5.2	5.5	6.0	6.0	6.0
Total des recettes non disponibles	98.6	103.4	113.4	115.2	115.2
Total des recettes	**129.6**	**136.4**	**148.4**	**150.2**	**150.2**

Note 1 Le CRTC retient ses recettes disponibles pour financer son budget de fonctionnement.

Note 2 Les recettes non disponibles des droits de licence de radiodiffusion de la partie 1 et les droits de télécommunications du CRTC couvrent les coûts engagés par les autres ministères fédéraux pour des services (à l'exclusion de la gestion du spectre d'Industrie Canada) rendus sans frais pour le CRTC ainsi que les coûts associés aux régimes d'avantages sociaux des employés. Les droits de licence de radiodiffusion, partie II, sont également considérés comme non disponibles. Ces recettes sont portées au Trésor.

[1] Pour tout renseignement supplémentaire concernant les recettes du CRTC veuillez consulter la section *Explication des recettes*.

Tableau 6: Frais d'utilisation externe*

Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2003-2004					Années de planification		
				Revenu prévu (000$)	Revenu réel (000$)	Coût total** (000$)	Norme de rendement	Résultats lié au rendement	Exercice	Revenu prévu (000$)	Coût total estimatif (000$)
Télécommunications	Réglementaire (R)	Loi sur les Télécommunications (Article 68) Règlement sur les droits de télécommunication 1995	1995	22.8$	22.8$	24.0$	Sans objet	Sans objet	2004-05 2005-06 2006-07	24.4$ 24.4$ 24.4$	24.4$ 24.4$ 24.4$
Radiodiffusion Partie I	Réglementaire (R)	Loi sur la radiodiffusion (Article 11)		24.9$	24.9$	26.0$	Sans objet	Sans objet	2004-05 2005-06 2006-07	26.3$ 26.3$ 26.3$	26.3$ 26.3$ 26.3$
Partie II	Droits et privilèges	Règlememt sur les droits de licence en radiodiffusion 1997	1997	100.7$	102.5$	***			2004-05 2005-06 2006-07	107.6$ 114.6$ 121.6$	***
				148.4$	150.2$				2004-05 2005-06 2006-07	158.3$ 165.3$ 172.3$	

* Alors qu'il est encore incertain à savoir si les *Frais d'utilisation externe* s'applique au Conseil, ce dernier a préféré compléter le tableau dans un but de transparence et de compréhension.

** La différence ente le coût total et les revenus réels en télécommunication et ceux de la partie I des droits de radiodiffusion représente 2,3$ millions de dollars en financement temporaire non recouvrable reçu pour répondre aux pressions liées à la charge de travail pour l'année financière 2003-2004. A compter d'avril 2004, le CRTC recouvre le coût total de ses activités réglementaires auprès des entreprises de radiodiffusion et de télécommunication.

*** L'assujettissement à la partie II des droits de licence se justifie comme suit :

- obtenir un rendement équitable pour les Canadiens pour l'accès à une ressource publique et pour son exploitation (les radiodiffuseurs utilisent le spectre de radiodiffusion);
- recouvrer les frais d'Industrie Canada associés à la gestion du spectre de radiodiffusion (environ $ 10 millions par année);
- représenter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion à des fins commerciales.

Note: Le *Règlement afférent aux droits de licence en radiodiffusion* et le *Règlement afférent aux droits de télécommunications* sont présentés sur le site web à l'adresse suivante: http://www.crtc.gc.ca/FRN/LEGAL/LICENCE.HTM (radiodiffusion) et http://www.crtc.gc.ca/FRN/LEGAL/TFEES.HTM (télécommunications)

Explication des recettes

Le CRTC perçoit des droits en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* ainsi que des règlements y afférant, à savoir le *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion de 1997* et le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications*. Pour l'exercice 2003-2004 :

- ✓ les droits de licence de radiodiffusion de la Partie I se sont élevés à 24.9 millions de dollars (18,2 millions de dollars de recettes disponibles et 6,7 millions de dollars recettes non disponibles);
- ✓ les droits de licence de la partie II se sont élevés à 102.5 millions de dollars;
- ✓ les droits de télécommunications se sont élevés à 22,8 millions de dollars (16.8 millions de dollars de recettes disponibles et 6 millions de dollars de recettes non disponibles).

Droits de licence de radiodiffusion

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* autorise le Conseil à réglementer les droits de licence. Ce règlement s'applique à toutes les titulaires autres que les classes d'entreprises spécifiquement exemptées dans l'article 2 du règlement sur les droits. Chaque titulaire visée doit verser annuellement au Conseil les droits de licence de la partie I et de la partie II[2]. Pour 2003-2004, le CRTC a perçu un total de 127,4 millions de dollars auprès des entreprises de radiodiffusion (24,9 millions de dollars en partie I et 102,5 millions de dollars en partie II).

Les droits de la partie I sont basés sur le coût total estimatif pour l'exercice en cours de la réglementation de la radiodiffusion par le Conseil et d'autres ministères fédéraux ou agences, excluant des dépenses de gestion du spectre. Ce coût total est égal à la somme de ce qui suit :

- ✓ les frais de l'activité Radiodiffusion du Conseil;
- ✓ la part des frais attribuables aux activités administratives du Conseil dans le cadre de l'activité Radiodiffusion du Conseil; et
- ✓ les autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil dans le cadre de l'activité Radiodiffusion, à l'exclusion des coûts de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Le coût total estimatif de la réglementation de la radiodiffusion est énoncé dans le Plan des dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des coûts de la Partie I, d'après la différence entre le coût

---

[2] L'Association canadienne des radiodiffuseurs, ainsi que Vidéotron Ltée, Vidéotron (Régional) Ltée et CF Cable TV inc. ont demandé à la Cour fédérale du Canada, respectivement le 2 décembre 2003 et le 6 février 2004, d'entamer une procédure judiciaire concernant la légalité de la partie II des droits de licence.

total estimatif et le coût total réel de la réglementation du Conseil. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

La partie II des droits de licence s'élève à 1,365 % de l'excédent des recettes brutes provenant des activités de radiodiffusion sur la franchise applicable. Le CRTC perçoit les droits de la partie II au nom du gouvernement, toutes les recettes perçues étant déposées au Trésor. Conformément aux objectifs énoncés dans la *Politique sur le recouvrement des coûts et la tarification* (1997) et comme il a été expliqué lors de la table ronde de 1999 avec les entreprises payant des droits de radiodiffusion, le calcul de ce droit se justifie comme suit :

- ✓ obtenir un rendement équitable pour les Canadiens pour l'accès à une ressource publique et pour son exploitation (les radiodiffuseurs utilisent le spectre de radiodiffusion);
- ✓ recouvrer les frais de Industrie Canada associés à la gestion du spectre de radiodiffusion; et
- ✓ représenter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion à des fins commerciales.

Droits de télécommunications

L'article 68 de la *Loi sur les télécommunications* établit la formule de perception des droits de télécommunications perçus par le Conseil auprès des entreprises qu'il réglemente. Chaque entreprise qui dépose une tarification doit payer des droits basés sur le rapport entre ses recettes d'exploitation et l'ensemble des recettes de toutes les entreprises canadiennes ayant déposé une tarification. Pour 2003-2004, le Conseil a perçu 22,8 millions de dollars en droits de télécommunications.

Les droits perçus annuellement par le CRTC sont égaux à la somme :

- ✓ des frais de l'activité Télécommunications du Conseil;
- ✓ de la part des frais des activités administratives du Conseil qui est attribuable à l'activité Télécommunications; et
- ✓ des autres frais entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil qui est attribuable à son activité Télécommunications

Le coût total estimatif de la réglementation des télécommunications est énoncé dans le Plan de dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des droits de télécommunications, d'après la différence entre le coût total estimatif et les dépenses réelles. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

Règlement des différends – évaluation des droits et des tarifs

Le processus de règlement des litiges du CRTC concernant l'évaluation des droits de licence de radiodiffusion et des tarifs de télécommunications se résume de la façon suivante:

- Pour les payeurs de droits, la première personne à contacter concernant toute question d'évaluation ou de paiement des droits est le Directeur adjoint, Opérations financières & traitement des droits de licences puis ensuite le Directeur des finances et des services administratifs. Les payeurs de droits peuvent faire part de leurs préoccupations par téléphone, par courriel ou par lettre. Jusqu'à présent, le personnel du CRTC a été en mesure de résoudre la plupart des problèmes soulevés par les payeurs de droits.
- Si un problème ne peut être résolu par le personnel du CRTC, les payeurs de droits doivent alors soumettre par écrit toute la documentation permettant d'étayer leur préoccupation à la Secrétaire générale du CRTC qui la mettra à l'étude. Le CRTC répond par écrit à toutes les lettres portant sur ce type de sujets.

Annexe C: Membres et bureaux du CRTC

Membres du CRTC		
Président	*Charles Dalfen*	*(819) 997-3430*
Vice-présidente, Radiodiffusion	*Andrée Wylie*	*(819) 997-8766*
Vice-président, Télécommunications	*David Colville**	*(819) 997-8766*
	(Atlantique)	*(902) 426-7998*
Conseiller	*Joan Pennefather*	*(819) 953-7882*
Conseiller	*Jean-Marc Demers*	*(819) 997-4206*
Conseiller	*Stuart Langford*	*(819) 953-2935*
Conseiller	*Barbara Cram**	*(819) 997-4485*
	(Manitoba/Saskatchewan)	*(306) 780-3423*
Conseiller	*Andrée Noël**	*(819) 997-3831*
	(Québec)	*(514) 761-3550*
Conseiller	*Ronald D. Williams**	*(819) 953-0435*
	(Alberta/Territoires du Nord-Ouest)	*(780) 495-4544*

* Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales.

Services à la clientèle – Bureau central **Numéro sans frais**	***1-877-249-CRTC (2782)***
Services à la clientèle	(819) 997-0313
Salle d'examen publique	(819) 997-2429
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	(819) 994-5366
Bibliothèque	(819) 997-4484
ATME (sans frais)	1-877-909-2782
Relations avec les médias	(819) 997-9403
Télécopieurs	
Général	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finances et services intégrés	(819) 953-5107
Chef du contentieux	(819) 953-0589
Ressources humaines	(819) 953-5107
Accès électronique	
Internet	http://www.crtc.gc.ca
Courriel	info@crtc.gc.ca

Nos bureaux	
Administration centrale Les Terrasses de la Chaudière Édifice central 1, Promenade du Portage Gatineau (Québec) J8X 4B1 Téléphone : (819) 997-0313 Télécopieur : (819) 994-0218 ATME : 1-877-909-2782 **Adresse postale :** CRTC Ottawa (Ontario) K1A 0N2	**En Ontario** 55 est, avenue St. Clair 6 ième étage, bureau 624 Toronto (Ontario) M4T 1M2 Téléphone : (416) 952-9096 Télécopieur : (416) 954-6343
En Nouvelle-Écosse Place Métropolitain 99, chemin Wyse Bureau 1410 Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5 Téléphone : (902) 426-7997 Télécopieur : (902) 426-2721 ATME : (902) 426-6997	**En Saskatchewan** Édifice Professionnel Cornwall 2125-11 ième avenue Bureau 103 Regina (Saskatchewan) S4P 3X3 Téléphone : (306) 780-3422 Télécopieur : (306) 780-3319
Au Québec 405 est, boulevard de Maisonneuve Bureau B2300 Montréal (Québec) H2L 4J5 Téléphone : (514) 283-6607 Télécopieur : (514) 283-3689	**En Alberta** Centre Standard Life 10405, avenue Jasper, bureau 520 Edmonton (Alberta) T5J 3N4 Téléphone : (780) 495-3224 Télécopieur : (780) 495-3214
Au Manitoba 275, avenue Portage Bureau 1810 Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3 Téléphone : (204) 983-6306 Télécopieur : (204) 983-6317 ATME : (204) 983-8274	**En Colombie-Britannique** 580, rue Hornby Bureau 530 Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6 Téléphone : (604) 666-2111 Télécopieur : (604) 666-8322 ATME : (604) 666-0778

Annexe D : Lois, instructions et règlements connexes

Lois

Loi constituant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
R.S.C. 1985, c. C-22, as amended
Loi sur la radiodiffusion S.C. 1991, c. 11, as amended
Loi sur les télécommunications S.C. 1993, c. 38, as amended

Instructions, Règlements et règles de procédure

Instructions au CRTC (Inadmissibilité de non-canadiens)
Instructions au CRTC (Inadmissibilité aux licences de radiodiffusion)
Instructions au CRTC (Réservation de canaux de transmission par câble)
Règles de procédure du CRTC
Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion
Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion
Règlement sur la distribution de radiodiffusion
Règlement de 1990 surla télévision payante
Règlement de 1986 sur la radio
Règlement de 1990 sur les services spécialisés
Règlement de 1987 sur la télédiffusion
Règlement du CRTC sur les tarifs
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications
Règlement de 1995 sur les droits de télécomunications
Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes